

---

# PROPOSTA CONTRATTUALE SERVIZIO POSTEPLUS

Gentile Cliente,

Le sottoponiamo la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al servizio "PostePlus" disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto e relativi allegati.

Cordiali saluti

Poste Italiane S.p.A.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO “POSTE PLUS”

## ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “CGC” o “CGC PostePlus”) descrivono le condizioni e i termini di erogazione del servizio denominato commercialmente “PostePlus” (di seguito anche il “Servizio” o “PostePlus”) di Poste Italiane S.p.A., con sede legale Roma in Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito “Poste”).

1.2 Le presenti CGC unitamente ai relativi allegati pubblicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina web dedicata al Servizio, formano parte integrante e sostanziale della proposta contrattuale di Poste relativa al Servizio stesso (di seguito complessivamente “Contratto”).

## ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO POSTEPLUS

2.1 PostePlus è un servizio che consente alle persone fisiche (di seguito, “Clienti” o, singolarmente, “Cliente”) di usufruire delle seguenti funzionalità a valore aggiunto per la gestione e personalizzazione delle spedizioni in arrivo di pacchi e posta registrata. Nello specifico, il Servizio consente di usufruire delle seguenti funzionalità:

- **Funzionalità “Poste Plus - Spedizioni”**, che permette al Cliente, residente in Italia, di modificare le modalità/tempistiche di consegna dei pacchi allo stesso indirizzati, attivando le preferenze di consegna o di ripianificazione e reindirizzamento disponibili online, con le modalità e nei termini indicati nelle “Condizioni Generali del Servizio Poste Plus -Spedizioni” allegata alle presenti CGC sub “1”.
- **Funzionalità “Poste Plus - Corrispondenza (Ritiro Digitale)”**, in forza della quale il Cliente, residente in Italia e dotato di Codice Fiscale italiano e di Identità Digitale, può ritirare online invii di posta registrata, con le modalità e nei termini indicati nelle “Condizioni Generali di Contratto PostePlus - Corrispondenza (Ritiro Digitale)” allegata alle presenti CGC sub “2”.

La “Funzionalità Poste Plus - Spedizioni” e la “Funzionalità Poste Plus - Corrispondenza (Ritiro Digitale)” di seguito, congiuntamente, “Funzionalità”.

2.2 Resta inteso che le Funzionalità potranno essere fruite dal Cliente solo:

- a) per le tipologie di corrispondenza e pacchi analiticamente indicate negli Allegati 1) e 2);
- b) se sono state fornite tutte le informazioni necessarie all'utilizzo delle Funzionalità, quali ad es. nome cognome, indirizzo, fermo restando quanto di seguito previsto;
- c) laddove i mittenti degli invii le abbiano, in tutto o in parte, rese preventivamente disponibili attenendosi alle specifiche fornite da Poste e fornendo a quest'ultima ogni elemento e dato necessario alla spedizione.

2.3 Il Cliente prende atto che il Servizio comporta l'inoltro di notifiche (tramite email, bacheca ed APP) per ciascun invio allo stesso destinatario.

## ART. 3 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO POSTEPLUS

3.1 Il Cliente potrà usufruire di PostePlus previa:

- registrazione sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) con accettazione delle “Condizioni Generali per l'attivazione dell'account Poste, la registrazione al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e la fruizione delle relative funzionalità e/o servizi attivabili” (di seguito, le “Condizioni Account Poste”);
- accettazione espressa delle CGC PostePlus e delle relative clausole vessatorie di cui al successivo art. 13;
- per la Funzionalità PostePlus - Spedizioni, configurazione del suo profilo ai fini dell'inoltro delle notifiche relative al Servizio;
- per la funzionalità PostePlus - Corrispondenza, esecuzione delle attività preliminari riportate nell'art. 3 dell'Allegato 2).

## ART. 4 - NON ONEROSITÀ DEL SERVIZIO POSTEPLUS

4.1 Fermo restando quanto previsto all'articolo 9, il Servizio PostePlus viene offerto da Poste a titolo non oneroso.

4.2 Resta inteso che, decorsi i 12 (dodici) mesi di cui al successivo art. 5.1, laddove il Contratto risulti ancora vigente in quanto rinnovato, Poste potrà comunicare al Cliente la modifica della presente clausola in relazione ad una ovvero ad entrambe le Funzionalità, trovando applicazione in tal caso quanto previsto al successivo art. 9.

## ART. 5 - DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

5.1 Il Contratto ha durata di 12 (dodici) mesi dalla data di adesione al Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno in assenza di disdetta che:

- Poste potrà inviare al Cliente mediante comunicazione scritta da

inviare in Bacheca o all'indirizzo di contatto email del Cliente stesso associato all'utenza Poste.it;

- il Cliente potrà inviare a Poste mediante raccomandata/PEC ai recapiti indicati nel modulo di recesso PostePlus disponibile nella sezione del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) dedicata al Servizio con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso.

5.2 Ciascuna parte potrà recedere dal presente Contratto in ogni momento previa comunicazione scritta da inviarsi all'altra:

- quanto a Poste, mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente in Bacheca o all'indirizzo di contatto email del Cliente stesso associato all'utenza Poste.it;
- quanto al Cliente, mediante raccomandata A/R o PEC da inviare al Cliente stesso ai recapiti indicati nel modulo di recesso PostePlus restando inteso che il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione.

5.3 Le parti si danno reciprocamente atto che:

- il recesso dal Servizio comporta la disattivazione di tutte le relative Funzionalità;
- l'art. 65 bis del Codice del Consumo non trova applicazione al Servizio nella sua attuale configurazione, considerato che il Cliente può in ogni momento recedere dal Servizio stesso senza spese e/o oneri di qualsivoglia tipo.

## ART. 6 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

6.1 Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dalle presenti CGC e nei relativi allegati 1) e 2), in particolare, a:

- a) garantire l'accesso e la funzionalità tecnica del Servizio, svolgendo le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, assicurandone, ove necessario, l'adeguamento tecnologico e delle misure di sicurezza;
- b) attivarsi senza ritardo per rimuovere le eventuali cause di mancato accesso, di blocco o di cattivo funzionamento del Servizio dovuto ad atto o fatto dipendente da Poste;
- c) mettere a disposizione del Cliente, per qualsiasi necessità o chiarimento, il proprio servizio assistenza consultando la sezione Assistenza presente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

6.2 Con la sottoscrizione delle CGC PostePlus, il Cliente si obbliga a:

- a) utilizzare PostePlus solo per le finalità indicate nelle presenti CGC attenendosi a quanto riportato nelle stesse con particolare riferimento agli adempimenti ulteriori specificati negli Allegati 1) e 2);
- b) non servirsi di PostePlus per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- c) assicurare il funzionamento degli apparati informatici e trasmissivi di sua proprietà tramite i quali accede al Servizio;

6.3 Per disservizi determinati da cause imputabili direttamente a Poste, il Cliente ha diritto ad un ristoro nei casi e nei limiti previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle condizioni contrattuali dei singoli servizi di recapito, previa rinuncia espressa da parte del mittente.

## ART. 7 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

7.1 Poste potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per motivazioni anche di natura tecnica, ovvero per cause di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, anche parziale, dandone, ove possibile, comunicazione al Cliente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

7.2 Poste potrà altresì sospendere l'erogazione del Servizio qualora accerti che il Cliente abbia utilizzato il Servizio stesso con modalità non conformi alla normativa vigente e/o al Contratto, fermo restando i casi di risoluzione del Contratto medesimo.

7.3 Nel caso in cui l'erogazione fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, caso fortuito o da qualsiasi altra circostanza non imputabile a Poste, il Servizio sarà sospeso per il periodo equivalente alla durata delle suddette cause.

## ART. 8 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Poste dichiara di trattare i dati personali del cliente in qualità di Titolare, sulla base del presente contratto e nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 2003/196.

In particolare, Poste adotta ogni misura tecnica ed organizzativa al fine di assicurare che il trattamento sia adeguato ai requisiti imposti dalla citata normativa, applicando le più recenti conoscenze in materia e best practice internazionali. Altresi la medesima dichiara di essersi dotata una organizzazione privacy che garantisce la sicurezza del dato all'interno dell'azienda in ogni fase del ciclo di vita del trattamento

stesso, nel rispetto dei principi di "Privacy by design e privacy by default".

In merito, infine, ai diritti di cui gode l'interessato ai sensi degli articoli 15 e ss del sopra citato Regolamento, Poste ha implementato un sistema ed un'organizzazione per riscontrare le eventuali richieste del cliente.

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto, si rimanda all'Informativa Privacy rilasciata da Poste ai sensi e per gli effetti degli articoli 13 e ss del sopra citato Regolamento.

Il Titolare tratta i dati personali del Cliente per una sua corretta individuazione ed al fine di consentire:

- la modifica delle modalità/tempistiche di consegna di pacchi allo stesso indirizzati, attivando le preferenze di consegna o di ripianificazione, nonché reindirizzamento, all'interno del servizio "Spedizioni";
- il corretto ritiro online degli invii di corrispondenza, all'interno del servizio "Corrispondenza".

#### **ART. 9 - MODIFICHE**

**9.1** Poste si riserva la facoltà di modificare, nel corso del rapporto contrattuale, le presenti condizioni contrattuali anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico/operative e gestionali. Tali modifiche/integrazioni saranno comunicate al Cliente tramite comunicazione in Bacheca o all'indirizzo di contatto email associato all'utenza Poste.it. Eventuali corrispettivi che potranno essere introdotti a seguito di modifiche contrattuali saranno imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria.

**9.2** Poste si riserva, altresì, la facoltà di modificare o integrare gli allegati 1) e 2), ivi comprese le tipologie di corrispondenza e pacchi oggetto del Servizio, mediante pubblicazione sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nelle sezioni dedicata al Servizio.

**9.3** Ove il Cliente non intenda accettare le variazioni di cui al presente articolo, potrà recedere dal Contratto inviando l'apposito modulo presente nella sezione del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) dedicata al Servizio a mezzo raccomandata/PEC agli indirizzi indicati sul medesimo modulo.

In mancanza di tale recesso, che dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione inviata da Poste, le variazioni si intenderanno comunque accettate.

**9.4** Nel caso di cui al precedente art. 4.2, laddove il Cliente non proceda al pagamento dei corrispettivi eventualmente introdotti da Poste nei termini indicati da quest'ultima ai sensi del precedente art. 9.1, il Cliente stesso riceverà una seconda comunicazione di sollecito in Bacheca o all'indirizzo di contatto email associato all'utenza Poste.it; il mancato pagamento dei corrispettivi entro i successivi 30 giorni da tale sollecito sarà da intendersi, a ogni effetto, come manifestazione di recesso del Cliente.

**9.5** Laddove PostePlus fosse arricchita di nuove funzionalità o quelle esistenti venissero integrate con caratteristiche ulteriori, il Cliente sarà informato della relativa integrazione dell'offerta mediante comunicazione scritta che verrà inviata da Poste in Bacheca o all'indirizzo di contatto email associato all'utenza Poste.it.

Ove non intenda accettare detta integrazione di offerta, in parziale deroga a quanto previsto al precedente art. 5.3, il Cliente potrà esercitare la facoltà di recesso con le modalità che precedono limitatamente alle nuove funzionalità ovvero all'integrazione di quelle esistenti con caratteristiche ulteriori, entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione inviata da Poste; in assenza di espresso recesso da parte del Cliente, le modifiche contrattuali si intenderanno comunque accettate.

#### **ART. 10 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

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

#### **ART. 11 - RECESSO EX D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO)**

**11.1** Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro il termine di 14 giorni dalla data di richiesta del Servizio ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e s.m.i. La comunicazione di recesso potrà essere effettuata compilando l'apposito modulo presente nella sezione del sito dedicata al Servizio che dovrà essere inviato via raccomandata/PEC agli indirizzi indicati sul medesimo modulo.

**11.2** Il diritto di recesso è escluso quando:

- sia esercitato oltre il termine;
- il Servizio sia stato eseguito, ai sensi dell'articolo 59 lett. a) del D.Lgs. 206/2005 e s.m.i.

**11.3** Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa di cui agli artt. 49 e 51 del D.Lgs. 206/2005 e successive ii. e mm.

**11.4** Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 206/2005 - Codice del Consumo (contratti a distanza) sostituendo il termine "Professionista" con "Poste Italiane" e "Consumatore" con "Cliente" nonché le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

**11.5** Il mancato esercizio dei diritti e delle facoltà di cui alle presenti condizioni, non può essere considerato come una rinuncia e non preclude alla parte la possibilità di far valere successivamente detti diritti e facoltà.

#### **ART. 12 - COMUNICAZIONI**

**12.1** Qualsiasi comunicazione relativa al Contratto sarà inviata da Poste al Cliente in Bacheca o all'indirizzo di contatto email associato all'utenza Poste.it.

**12.2** Il Cliente è tenuto a richiedere a Poste, con le modalità di quest'ultima richieste, ogni variazione dei propri dati funzionali all'erogazione del Servizio.

**12.3** Il Cliente è consapevole che tutte le comunicazioni inviate da Poste agli indirizzi/recapiti resi noti dal Cliente si reputeranno da quest'ultimo conosciute.

#### **ART. 13 - CLAUSOLE VESSATORIE**

Costituiscono clausole vessatorie contenute nelle presenti CGC che il Cliente, all'atto dell'accettazione deve specificatamente approvare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli delle CGC: art. 4.2 (non onerosità del servizio); art. 6.3 (Obblighi e responsabilità delle Parti), art. 7.1 (sospensione del servizio); art. 9.1, 9.2, 9.3 e 9.4 (modifiche), art. 12.3 (comunicazioni).

Allegato 1: art. 2.1, lett. b), c) e d) (dichiarazioni e garanzie del cliente)  
Allegato 2: art. 3.2 e 3.6 (attivazione e modalità di erogazione del servizio); art. 4.6 e 4.7 (obblighi, divieti e responsabilità del cliente); art. 6.2 (risoluzione).

#### **ART. 14 - ALLEGATI**

**14.1** Formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto i seguenti allegati:

- Allegato 1 – Condizioni Generali del Servizio Poste Plus - Spedizioni;
- Allegato 2 – Condizioni Generali del Servizio Poste Plus - Corrispondenza Ritiro Digitale.

# ALLEGATO 1 – CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO POSTE PLUS SPEDIZIONI

## ART. 1 - DESCRIZIONE DELLA FUNZIONALITÀ POSTEPLUS - SPEDIZIONI

**1.1** Le presenti Condizioni Generali disciplinano la funzionalità "Poste Plus Spedizioni" (di seguito, ai fini del presente Allegato, "Funzionalità") che consente al Cliente di modificare le modalità/tempistiche di consegna di pacchi allo stesso indirizzati, attivando le preferenze di consegna o di ri-pianificazione e reindirizzamento disponibili online.

**1.2** La Funzionalità può essere utilizzata dal Cliente solamente:

- a) per le tipologie di servizio PosteDelivery Business, Promopacchetto, Promopacchetto Plus, Crono, Crono Plus, Crono Economy, Crono Express;
- b) laddove i mittenti degli invii le abbiano, in tutto o in parte, rese preventivamente disponibili attenendosi alle specifiche fornite da Poste e fornendo a quest'ultima ogni elemento e dato necessario ivi inclusi il numero di telefono mobile e/o l'indirizzo email del Cliente.

**1.3** In particolare, l'attivazione della Funzionalità consente al Cliente di:

- a) impostare il proprio profilo cliente modificando, laddove diversi da quelli associati all'utenza poste.it, numero di telefono e indirizzo e-mail ai quali saranno inoltrate le notifiche sullo stato delle spedizioni in arrivo;
- b) visualizzare tutte le spedizioni (pacchi) gestite da Poste ed allo stesso indirizzate (con evidenza di mittente e data/luogo previsto per la consegna);
- c) personalizzare la consegna delle spedizioni in arrivo.

**1.4** La personalizzazione di cui al precedente punto C) dell'art. 1.3 può essere effettuata per tutte le spedizioni in arrivo (pacchi) gestite da Poste o per singolo invio.

Nello specifico,

- a) configurazione delle preferenze predefinite di consegna che saranno applicate a tutte le spedizioni (pacchi) in arrivo gestite da Poste. In tal caso il Cliente potrà:

- indicare l'indirizzo di consegna, verso il quale proseguire tutte le spedizioni (pacchi);
  - optare per la consegna diretta in Ufficio Postale/Punto di ritiro della Rete PuntoPoste, al fine di far consegnare le spedizioni presso un ufficio postale, un Punto Poste Locker o uno dei punti di ritiro che hanno aderito alla rete Punto Poste, nel limite del territorio nazionale;
  - selezionare un luogo di giacenza predefinito ove disponibile (altro UP diverso da quello di default, PuntoPoste o PuntoPoste Locker) con la possibilità di scegliere in quale UP, Punto Poste o Punto Poste Locker tra quelli disponibili, Poste - nel limite dello stesso comune indicato nell'indirizzo di destinazione - potrà tenere in giacenza le spedizioni la cui consegna non sia andata a buon fine;
- b) reindirizzamento (opzioni per modificare luogo/data di consegna della singola spedizione in arrivo). In tal caso il Cliente potrà scegliere una delle seguenti opzioni:

- consegna in altra data, scegliendo di modificare la data di consegna prevista e pianificando una nuova data di consegna, da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine;
- consegna al vicino con la possibilità di indicare un vicino di casa/ referente allo stesso indirizzo e numero civico a cui far consegnare la spedizione;
- consegna in Ufficio Postale/ Punto di ritiro della Rete PuntoPoste, con la possibilità di far consegnare direttamente la spedizione presso un ufficio postale, un Punto Poste Locker o uno dei punti di ritiro che hanno aderito alla rete Punto Poste tra quelli disponibili, nel limite del territorio nazionale;
- consegna ad altro indirizzo, scegliendo di far recapitare la spedizione presso un indirizzo di consegna alternativo a quello inizialmente previsto, nel limite del territorio nazionale;
- consegna in luogo sicuro (ad es. garage/giardino) presso lo stesso indirizzo di consegna;
- giacenza per vacanza scegliendo che la spedizione sia tenuta in giacenza da Poste, riprogrammando una nuova data di consegna entro 15 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine per il recapito.

**1.5** Le preferenze predefinite di cui al precedente art.1.4 lett.A) (applicate a tutte le spedizioni) saranno attive a partire dal giorno successivo alla loro configurazione, per tutte le spedizioni non ancora prese in carico da Poste, incluse quelle per le quali sia stata abilitata dal Cliente l'opzione di cui al precedente art. 1.4 lett A).

Non saranno invece applicabili in caso di spedizioni:

- a) indirizzate dal mittente a PuntoPoste Locker, punti di ritiro della Rete Punto Poste o Ufficio Postale;
- b) indirizzate a Locker o punti di ritiro di altri vettori o consegnate da corrieri diversi da Poste, o spedite con prodotti di spedizione non oggetto del Servizio;
- c) le cui dimensioni, peso o numerosità ne impediscano la consegna nel luogo preferito;
- d) escluse su indicazione del mittente.

Il Cliente riceverà una notifica qualora una preferenza predefinita non possa essere applicata alla singola spedizione in arrivo per le motivazioni sopra dettagliate.

Tali preferenze potranno essere in ogni momento disabilitate dal Cliente. In vigenza del Contratto, Poste si riserva di:

- inviare al Cliente una comunicazione periodica a mezzo e-mail (con una frequenza non inferiore a sei mesi) con la quale richiedere la conferma delle preferenze predefinite;
- comunicare al Cliente l'eventuale impossibilità di fruire della Funzionalità presso l'UP, il PuntoPoste e/o il PuntoPoste Locker prescelto dal Cliente.

**1.6** Nei casi di cui all'art.1.4 lett. B) (applicati alla singola spedizione) il Cliente riceverà una notifica (sulla Bachecca Poste.it, in App e sui canali di contatto indicati in fase di configurazione del proprio profilo) con le informazioni della spedizione in arrivo.

Le personalizzazioni non saranno possibili:

- per le spedizioni che risultino Consegnate, Non consegnabile (es.: Rifiutata, Indirizzo Errato, ecc...), Inesitate al primo o ultimo tentativo, In Giacenza presso UP, Rese al mittente;
- per le spedizioni per le quali è già stata richiesta una personalizzazione;
- per le spedizioni il cui stato di consegna risulti avanzato;
- per le spedizioni indirizzate a locker o punti di ritiro di altri vettori o consegnate da corrieri diversi da Poste;
- per le spedizioni le cui dimensioni, peso o numerosità ne impediscano la consegna nel luogo indicato;
- se escluse su indicazioni del mittente;
- in caso di incompatibilità con le eventuali preferenze predefinite di consegna impostate. In tali eventualità il Cliente riceverà una notifica che lo informerà dello stato della personalizzazione richiesta, se accettata o negata per uno dei casi sopra descritti.

## ART. 2 - DICHIARAZIONI E GARANZIE DEL CLIENTE

**2.1** Il Cliente:

- a) dichiara e garantisce che la consegna dei pacchi potrà essere finalizzata da Poste agevolmente ed in sicurezza in caso di attivazione delle seguenti opzioni di personalizzazione/reindirizzamento:
  - consegna al vicino;
  - consegna in luogo sicuro;
  - consegna ad altro indirizzo;
- b) in caso di consegna in "luogo sicuro", rinuncia a sollevare qualsivoglia contestazione nei confronti di Poste per eventuali danneggiamenti, manomissioni, furti o smarrimenti salvo che non sia comprovato che il fatto dipenda da Poste;
- c) in caso di consegna in "luogo sicuro" o presso la rete PuntoPoste prende atto che Poste non acquisirà la firma del destinatario / ricevente, rinunciando a sollevare qualsivoglia contestazione al riguardo, nei confronti di Poste ovvero del mittente;
- d) dichiara di accettare e di rinunciare a qualsivoglia contestazione in ordine alle tempistiche di consegna delle spedizioni, in ragione della personalizzazione dei servizi di consegna.

# ALLEGATO 2 – CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO POSTE PLUS CORRISPONDENZA RITIRO DIGITALE

## ART. 1 - DEFINIZIONI

1. AUTENTICAZIONE INFORMATICA: validazione, da parte di Poste, dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo e univoco al Cliente a seguito dell'inserimento delle Credenziali sul Sito, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie che garantiscano la sicurezza dell'accesso.
2. ARCHIVIO PERSONALE: funzionalità che consente al Cliente di disporre di uno spazio per l'archiviazione dei documenti contenuti negli invii che ha preso in carico, fisicamente o digitalmente, per i quali il mittente ha richiesto la possibilità del servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale nonché dei documenti relativi a futuri nuovi servizi che Poste comunicherà di volta in volta al Cliente.
3. CGS: le presenti Condizioni Generali di Servizio.
4. CLIENTE O TITOLARE: la persona fisica, residente sul territorio italiano che richiede il Servizio.
5. CREDENZIALE/I: le credenziali associate all'Identità Digitale di Poste Italiane.
6. INVIO: invio di posta registrata, ossia a firma, per il quale il Cliente, può usufruire del servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale avendo ricevuto gli avvisi di cui al successivo art. 3.7.
7. MITTENTE: soggetto terzo, pubblico o privato, che ha spedito l'Invio diretto al Cliente.
8. GESTORE DELL'IDENTITÀ DIGITALE O GESTORE: Poste Italiane nella sua qualità di gestore di un sistema che, a seguito dell'Autenticazione informatica dell'Utente, fornisce l'Identità Digitale a quest'ultimo.
9. IDENTITÀ DIGITALE: rappresentazione informatica da parte di Poste della corrispondenza biunivoca tra un soggetto e i suoi dati identificativi attraverso un processo di verifica dell'identità dello stesso Cliente. Poste fornisce Identità Digitali con livelli di sicurezza crescenti in funzione del livello di sicurezza necessario per l'erogazione del servizio/prodotto prescelto.
10. SERVIZIO DI CORRISPONDENZA RITIRO DIGITALE: il servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale consiste nell'erogazione da parte di Poste Italiane di una funzionalità tramite la quale il Cliente, dotato dell'Identità Digitale, può ritirare digitalmente un invio con le modalità e nei termini previsti dal Contratto. Il ritiro digitale è alternativo ed equipollente alla consegna fisica dell'invio, sia nel caso in cui la consegna stessa sia effettuata a domicilio sia che la stessa sia effettuata dopo il tentativo di recapito presso l'Ufficio di giacenza. Inoltre, in caso di servizi di notifica a mezzo posta la funzionalità si conforma all'art. 8 comma 7 della legge 890/1982.
11. FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (O FEA): firma elettronica prevista dalla normativa, che consente ai clienti di firmare in modo elettronico documenti e moduli contrattuali.  
La FEA rilasciata da Poste Italiane potrà essere utilizzata esclusivamente nei rapporti con Poste Italiane S.p.A. e con gli altri soggetti che operano per il tramite di Poste Italiane S.p.A., nonché nei rapporti con le società del Gruppo Poste Italiane indicate nelle "Condizioni relative all'uso della firma elettronica avanzata" anche direttamente sui rispettivi canali di vendita, fermo l'utilizzo della Firma Digitale Remota di Poste da parte del Cliente acquisita in precedenza nell'ambito del servizio Ritiro Digitale.
12. SITO: il sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## ART. 2 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 2.1 Oggetto delle presenti CGS è l'erogazione da parte di Poste al Cliente della funzionalità di Corrispondenza Ritiro Digitale, che consente a quest'ultimo di ritirare in modalità digitale – in alternativa al processo fisico – un invio di posta registrata allo stesso indirizzato e recapitato da Poste Italiane, per il quale il mittente abbia attivato la relativa funzionalità. A garanzia dell'immodificabilità del contenuto dell'invio Poste Italiane vi appone una marca temporale nonché la firma digitale di un proprio responsabile o in alternativa, ai sensi degli artt. 35 e ss. gg. del Regolamento (UE) N. 910/2014 del 23/07/2014, il proprio sigillo elettronico qualificato.
- 2.2 Il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale è disponibile per le tipologie di posta registrata riportate nell'apposito elenco pubblicato sul sito <https://www.poste.it/prodotti/posteplus.html> e, comunque, nei casi e dal momento stesso in cui il destinatario abbia ricevuto gli avvisi di cui al successivo art. 3.7 con le informazioni necessarie per ritirare l'invio in modalità digitale.  
Poste, di concerto con il mittente, si riserva la facoltà di inoltrare i suddetti avvisi solo dopo il tentativo di recapito a domicilio.  
Il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale non sarà in ogni caso reso

disponibile per invii manoscritti (ovvero non originati elettronicamente) o recanti oggetti.

- 2.3 Ai fini della fruizione del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale sono fattori necessari per poter effettuare il ritiro in digitale di un invio:
  - il possesso di un'Identità Digitale assegnata da Poste;
  - l'attivazione del servizio di Firma Digitale Remota o della Firma Elettronica Avanzata.
- 2.4 Resta inteso che:
  - a) il Cliente non riceverà presso il proprio indirizzo un invio che sia stato già ritirato digitalmente;
  - b) il Cliente non potrà ritirare fisicamente presso l'ufficio preposto un invio posto in giacenza che sia stato già ritirato digitalmente;
  - c) il Cliente, laddove sia esperito infruttuosamente il tentativo di recapito fisico dell'invio (anche nel caso di impossibilità di esecuzione del recapito da parte di Poste), non potrà ritirarlo digitalmente:
    - laddove sia scaduto il termine riportato nell'avviso di giacenza ricevuto presso il proprio indirizzo fisico;
    - qualora l'oggetto sia, per qualsivoglia ragione, in fase di restituzione al mittente (ad es. nei casi di indirizzo inesistente, destinatario sconosciuto all'indirizzo).
- 2.5 Il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale consente al Cliente di disporre altresì dell'Archivio Personale di cui al precedente art. 1.2.
- 2.6 Il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale è fornito da Poste anche avvalendosi di soggetti terzi per la sua parziale esecuzione, fermo restando la diretta responsabilità di Poste stessa.

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

- 3.1 Per richiedere il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale, il Cliente dovrà completare una procedura telematica che prevede, per la prima attivazione, l'accettazione delle presenti CGS tramite il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) secondo quanto riportato nell'apposita pagina web.  
Per poter ritirare gli invii digitalmente, il Cliente dovrà essere in possesso dell'Identità Digitale ed eseguire quanto segue:
  - a) identificarsi tramite le proprie Credenziali;
  - b) accettare espressamente le condizioni generali di servizio della Firma Elettronica Avanzata;
  - c) apporre, all'atto del ritiro in digitale, la Firma Elettronica Avanzata che gli sarà attribuita o la Firma Digitale Remota alle condizioni che precedono.
- 3.2 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti minimi in termini di dotazioni hardware e software (browser, sistema operativo, lettore di PDF, etc.) necessari per una corretta fruizione del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale e che sono indicati nella pagina dedicata al Servizio. Il mancato rispetto di tali requisiti tecnici solleva Poste Italiane da qualsiasi responsabilità in merito a una eventuale mancata o incompleta fruizione del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale e da eventuali ulteriori danni subiti dal Cliente per una non corretta modalità di utilizzo.
- 3.3 Una volta completate le attività di cui al precedente capoverso e nel caso di invii successivi al primo, il Cliente potrà accedere all'area del Sito dedicata al Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale e visualizzare nonché ritirare l'invio a lui diretto, selezionandolo ed inserendo, in una opportuna maschera, sia il PIN che il codice di verifica ricevuto via sms della Firma Digitale Remota o il solo codice di verifica ricevuto via sms della Firma Elettronica Avanzata. Il ritiro digitale dell'Invio viene memorizzato nell'Archivio Personale e visualizzabile nell'area dedicata del servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale. Il Cliente può stampare e/o salvare in locale l'invio.
- 3.4 Resta inteso che l'inserimento del PIN (ove previsto) e del codice di verifica determina la sottoscrizione con firma digitale o con firma elettronica avanzata di un documento informatico che attesta l'avvenuta consegna. Conseguentemente, ove il Mittente lo abbia richiesto, verrà generato e trasmesso al Mittente stesso un avviso di ricevimento digitale che recherà, oltre che la firma digitale o la firma elettronica avanzata del Cliente, la marca temporale e la firma digitale di un responsabile di Poste Italiane o il sigillo elettronico qualificato di quest'ultima.
- 3.5 Nell'Archivio Personale il Cliente potrà, nel corso del periodo di validità contrattuale, visualizzare:
  - gli invii già ritirati digitalmente nonché il numero – ma non il contenuto – di quelli che non ha ritirato nei termini di giacenza;
  - i documenti contenuti negli invii consegnati o ritirati fisicamente per i quali i mittenti abbiano richiesto il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale.

**3.6** Il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale sarà disponibile tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24, salvo la facoltà di Poste Italiane di effettuare eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione momentanea del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale. In tal caso, ove possibile, verrà data comunicazione al Cliente sul Sito.

**3.7** Il Cliente che abbia già attivo il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale sarà avvisato della possibilità di ritirare digitalmente un invio al lui diretto, mediante:

- una notifica nella Bacheca (MyPoste) sul Sito e sulla dashboard Poste Plus;
- messaggi al proprio indirizzo e-mail e/o al numero di cellulare comunicati ai fini del rilascio delle credenziali utilizzate per accedere al servizio;
- un'apposita comunicazione contenuta nell'avviso di giacenza cartaceo laddove per l'invio sia stato già tentato il recapito a domicilio.

#### **ART. 4 - OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

**4.1** Ai fini del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale, sono utilizzati i dati di contatto comunicati o aggiornati dal Cliente e collegati all'Identità Digitale con cui viene attivato il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale. Pertanto, dati non completi o non corretti o non aggiornati comporteranno la mancata attivazione del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale e/o l'impossibilità di erogare correttamente lo stesso o la sua sospensione in qualsiasi momento fino alla risoluzione del Contratto ai sensi del successivo art. 6.

**4.2** La comunicazione da parte del Cliente di dati falsi è soggetta alle sanzioni della normativa vigente applicabile in materia, oltre a quanto previsto al successivo art. 6.

**4.3** Il Cliente si obbliga pertanto ad utilizzare il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale nel pieno rispetto di tutte le normative vigenti, nonché a rispettare tutte le condizioni previste dal Contratto.

**4.4** Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale in modo strettamente personale, sotto la propria diretta ed esclusiva responsabilità, accedendo tramite le Credenziali la cui titolarità ne rappresenta pertanto un prerequisite.

**4.5** Al fine di garantire la certezza del recapito, l'accettazione in modalità digitale dell'invio comporta la contestuale rinuncia da parte del Cliente alla possibilità di ricevere lo stesso presso il proprio indirizzo o di ritirarlo in modalità fisica presso l'ufficio postale.

**4.6** Il Cliente dovrà tenere manlevata e indenne Poste Italiane da qualsiasi pretesa di terzi, richiesta di danni diretti e/o indiretti e comunque

da qualsiasi conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare alla stessa in conseguenza della violazione di quanto previsto dal Contratto o dalle normative vigenti.

**4.7** Il Cliente prende atto che Poste Italiane, nel caso in cui nello svolgimento delle consuete verifiche sulla funzionalità del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale o comunque in qualunque altro modo o circostanza, venisse a conoscenza del carattere illecito di attività effettuate dal Cliente provvederà immediatamente, ai sensi della normativa applicabile, a inoltrare apposita segnalazione alle Autorità competenti, fornendo su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare e prevenire attività illecite, fatto salvo, in ogni caso, il diritto di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 6 che segue e richiedere il risarcimento per i danni eventualmente subiti a seguito del comportamento illecito messo in atto dal Cliente medesimo, fermo ogni altro rimedio previsto per legge.

**4.8** Il Cliente è tenuto a conformarsi ad ogni eventuale istruzione o comunicazione di Poste Italiane per la corretta utilizzazione del Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale.

#### **ART. 5 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE ITALIANE**

**5.1** Poste Italiane si impegna ad attivare il Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale ed assicurarne la funzionalità per 24 ore al giorno e a fornire il servizio di Assistenza attraverso i canali e secondo tempi indicati sul Sito.

#### **ART. 6 - RISOLUZIONE**

**6.1** Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 del Codice civile, in caso di inadempimento di una delle Parti ad una delle clausole del Contratto, l'altra Parte potrà intimare per iscritto di adempiere entro 30 giorni dichiarando che, qualora tale termine sia decorso inutilmente, lo stesso si intenderà risolto.

**6.2** Il Contratto si risolverà altresì di diritto, ex art. 1456 del Codice civile – salvo sempre il diritto al risarcimento degli eventuali danni e ad ogni altro rimedio di legge – nel caso di violazione degli obblighi posti a carico del Cliente di cui ai precedenti capoversi 4.2, 4.4 e 4.7.

#### **ART. 7 - ASSISTENZA**

**7.1** Le informazioni e l'assistenza relative al Servizio di Corrispondenza Ritiro Digitale sono rese disponibili al Cliente attraverso canali e modalità indicati sul Sito.