



 **Mail Express**[®]

 **CityPoste**[®]
Poste Private nella tua città

Condizioni Generali di Servizio

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito “CGS”) costituiscono parte integrante e sostanziale dell’Accordo Quadro stipulato con il Cliente e disciplinano le caratteristiche e le modalità di fornitura, da parte di POST & Service Group Rete Soggetto (di seguito, “PSG”), del servizio di notifica di atti giudiziari e sanzioni scaturenti da violazioni al Codice della Strada.

1. DEFINIZIONI

- “**Area Personale**” è l’area web messa a disposizione del Cliente sul portale Formula Certa, in sede di attivazione dell’Accordo Quadro, attraverso la quale è possibile verificare l’esito del recapito;
- “**Accordo Quadro**” è costituito dall’offerta economica sottoscritta dal Cliente e dai relativi allegati;
- “**Barcode**” o “**Codice a Barre**” indica l’insieme di caratteri alfanumerici che contraddistinguono in modo univoco una busta all’interno del circuito di recapito PSG;
- “**Cliente**” è il mittente, persona fisica o giuridica che affida a PSG uno o più Servizi elencati nell’Accordo Quadro e nei relativi allegati;
- “**Data di accettazione**” o “(J)” è il Giorno Lavorativo in cui PSG accetta la corrispondenza affidatagli dal Cliente;
- “**Data di affido**” è il Giorno Lavorativo in cui il Cliente o altro soggetto da questo incaricato (es. Stampatori) affida a PSG la corrispondenza che poi dovrà essere da quest’ultima accettata;
- “**Obiettivi di Qualità**” sono i livelli qualitativi nella fornitura dei servizi che PSG si propone di rispettare in ossequio alla normativa di riferimento (Allegato A – Delibera AGCOM 600/18/CONS) in materia di notifica degli atti giudiziari e sanzioni da violazioni al Codice della Strada;
- “**Giorno Lavorativo**” indica ciascun giorno di calendario ad eccezione di sabato, domenica e dei giorni corrispondenti a festività nazionali o locali;

- “**Operatore**” indica il soggetto di volta in volta incaricato del materiale recapito del Piego (come di seguito definito) al destinatario;

- “**Piego**” indica l’atto affidato dal Cliente a PSG per la relativa notifica presso il destinatario, ai sensi delle presenti CGS, dell’Accordo Quadro e delle disposizioni normative vigenti in materia;

- “**Servizio**” indica il servizio di notifica di atti giudiziari e sanzioni scaturenti da violazioni al Codice della Strada, nonché del servizio di notifica di atti amministrativi a mezzo messi notificatori, compiuto da PSG per il Cliente ai sensi delle presenti CGS e dell’Accordo Quadro;

- “**Sito**” è il sito web di PSG: www.postandservice.it;

- “**Stampatore**” è la terza parte eventualmente ingaggiata dal Cliente per stampare la corrispondenza;

2. MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L’affido può avvenire secondo diverse modalità che verranno di volta in volta stabilite dalle parti.

3. MODALITÀ SPECIFICHE DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

3.1 Tempi di recapito

Gli Obiettivi di Qualità PSG, di cui alla relativa Carta dei Servizi, prevedono un recapito entro 5 giorni dalla Data di Accettazione (J+5) nel 90% degli invii affidati mensilmente dal Cliente (c.d. invii singoli), in ossequio a quanto previsto dall’ALLEGATO A alla Delibera AGCM n. 600/18/CONS.

3.2 Indennizzi e relativa corresponsione

3.2.1 Smarrimento del Piego

L’Operatore, in caso di smarrimento del piego prima della notificazione al destinatario, sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto per la spedizione del Piego e dell’avviso di ricevimento,

salvo che l'Operatore dimostri che lo smarrimento sia dovuto a cause di forza maggiore.

3.2.2 Smarrimento dell'avviso di ricevimento del piego

In caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento del Piego da parte dell'Operatore dopo la notificazione al destinatario, il Cliente non ha diritto ad alcun indennizzo.

Qualora quest'ultimo ne faccia richiesta, l'Operatore sarà tenuto a rilasciare, senza spese aggiuntive, un duplicato al Cliente medesimo.

La presente richiesta di duplicato potrà essere presentata dopo 35 (trentacinque) giorni e fino a 3 (tre) anni dalla data di spedizione del Piego, esclusivamente per mezzo di apposito modulo sul Sito.

Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il Cliente sarà tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

Il Cliente, anche dopo la regolare restituzione dell'avviso di ricevimento, potrà chiederne un duplicato entro 3 (tre) anni dalla data di effettiva restituzione. In tal caso, l'Operatore potrà chiedere il pagamento del corrispettivo relativo.

I duplicati verranno rilasciati entro giorni 10 (dieci) dalla data di presentazione della richiesta sul Sito.

3.2.3 Furto del Piego contenente l'atto e dell'avviso di ricevimento prima che avvenga la notificazione

In caso di furto del Piego e dell'annesso avviso di ricevimento ai danni dell'Operatore, quest'ultimo potrà essere considerato responsabile solo nel caso in cui il fatto sia stato determinato da propria colpa. In tale ultimo caso, esso sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo pari a cinque volte il prezzo del Piego e dell'avviso di ricevimento.

L'Operatore ha l'obbligo, in ogni caso, di comunicare il furto al Cliente entro 5 (cinque) giorni dalla data in cui sia venuto a conoscenza dell'evento.

L'operatore, in caso di mancata conclusione del procedimento di notifica entro il 35° (trentacinquesimo) giorno dalla data di spedizione, sarà tenuto a svolgere le opportune verifiche ed entro i 30 (trenta) giorni successivi comunicherà al Cliente l'eventuale furto (del Piego e/o dell'avviso di ricevimento).

3.2.4 Furto dell'avviso di ricevimento del Piego dopo la notificazione

Dopo la notificazione, in caso di furto dell'avviso di ricevimento, qualora il Cliente ne faccia richiesta, l'Operatore dovrà rilasciare, senza spese aggiuntive, un duplicato per il Cliente medesimo.

Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il Cliente sarà tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

3.2.5 Danneggiamento del Piego ovvero dell'avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario o contestualmente ad essa

In caso di danneggiamento rilevante del Piego ovvero dell'annesso avviso di ricevimento, prima della notifica al destinatario o contestualmente ad essa, l'Operatore provvederà tempestivamente alla sua restituzione al Cliente ed a corrispondere allo stesso un indennizzo massimo pari a cinque volte le spese di spedizione che il mittente ha complessivamente sostenuto per entrambi gli invii.

L'Operatore non sarà in ogni caso responsabile del danneggiamento dovuto a cause indipendenti dalla propria colpa e, in tal caso, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo.

L'operatore postale registrerà gli eventuali casi di rifiuto del Piego a causa di danneggiamento.

3.2.6 Danneggiamento dell'avviso di ricevimento dopo la notifica al destinatario

In caso di danneggiamento rilevante dell'avviso di ricevimento dopo la notifica del Piego al destinatario, qualora il Cliente ne faccia richiesta, l'Operatore sarà tenuto a rilasciare, senza spese aggiuntive, un duplicato per il Cliente medesimo.

Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente sarà tenuto a corrispondere all'Operatore tali spese.

3.2.7 Comunicazione di avvenuto deposito (CAD)

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della comunicazione di avvenuto deposito, l'Operatore provvederà ad emettere un duplicato della CAD, recante la stessa data dell'originale e la dicitura "*riemissione di CAD*", senza ulteriori spese per il mittente. Di ciò se ne conserverà traccia nei sistemi.

3.2.8 Mancato rispetto degli Obiettivi di Qualità

Ove il mancato rispetto degli Obiettivi di Qualità, di cui al precedente art. 3.1, sia dipendente dalla condotta di PSG, quest'ultima corrisponderà al Cliente i seguenti indennizzi, così come da art. 10 della Delibera AGCM n. 600/18/CONS:

a) Piego:

- i. in caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione: il costo sostenuto per la spedizione;
- ii. in caso di ritardo eccedente il ventesimo giorno successivo alla data di spedizione: il doppio del costo sostenuto per la spedizione;
- iii. in caso di ritardo eccedente il trentesimo giorno successivo alla data di spedizione: il triplo del costo sostenuto per la spedizione;
- iv. in caso di ritardo eccedente il trentacinquesimo giorno successivo alla data di spedizione, il piego verrà considerato smarrito.

b) Avviso di ricevimento:

- i. in caso di ritardo eccedente il trentacinquesimo giorno successivo alla data di spedizione, il Piego viene considerato smarrito e, qualora il Cliente ne faccia richiesta, PSG dovrà rilasciare, senza spese, un duplicato da consegnare al Cliente medesimo. Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto

deposito, il Cliente sarà tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

c) Comunicazione di avvenuto deposito:

- i. in caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione, PSG dovrà annotare la circostanza nei propri sistemi di controllo della qualità ed informare della circostanza il Cliente.

Il pagamento degli indennizzi avrà luogo, di regola, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal mittente nella richiesta di indennizzo.

Su specifica richiesta del mittente, il pagamento dell'indennizzo può avvenire mediante assegno bancario circolare o assegno postale vidimato. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.

3.3 Reclami, richiesta di indennizzo e decadenza convenzionale

Ai sensi dell'art. 11 della Delibera AGCM 600/18/CONS, gli eventuali reclami potranno essere presentati esclusivamente attraverso il "Modulo Reclami" disponibile sul Sito, non prima di 35 (trentacinque) giorni e non oltre 6 (sei) mesi a decorrere dalla data di spedizione del Piego a cui il reclamo fa riferimento.

In caso di mancato rispetto di tali tempistiche, il Cliente decadrà dal proprio diritto a proporre il reclamo e, più in generale, qualsiasi contestazione relativa al Servizio.

PSG provvederà a rispondere al reclamo presentato nelle modalità suesposte entro 45 (quarantacinque) giorni.

4. VOLUMI ECCEDENTI

Qualora, in particolari periodi dell'anno, il Cliente affidi a PSG volumi tali da rendere difficoltoso completare la consegna secondo quanto disposto nelle presenti CGS e nell'Accordo Quadro, PSG potrà, con un preavviso minimo di una settimana concordare con il Cliente di provvedere al recapito di tali volumi eccedenti in tempi superiori rispetto a

quanto previsto dall'Accordo Quadro, senza incorrere in penali e/o inadempimenti di sorta.

5. AREA PERSONALE

All'attivazione dell'Accordo Quadro, PSG metterà a disposizione del Cliente **un' Area Personale all'interno del proprio portale dove il Cliente, per 2 (due) mesi dalla data di recapito, potrà consultare le informazioni relative alle notifiche affidate.**

Tale accesso sarà consentito attraverso un sistema di codici per l'accesso protetto.

6. FATTURAZIONE E PAGAMENTI – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La fatturazione e rendicontazione dei servizi avverrà con cadenza mensile.

Il pagamento di ciascuna fattura dovrà essere effettuato **tramite bonifico bancario entro i tempi previsti nell'Accordo Quadro**, indipendentemente da qualunque contestazione, che potrà essere effettuata dal Cliente solo successivamente all'avvenuto pagamento.

I costi e le spese sostenute da PSG rispetto a ciascun Piego, sarà oggetto di fatturazione immediata a rimessa diretta a meno che non sia espressamente concordato in modo diverso in sede di Accordo Quadro.

Laddove si verificassero ritardi nei pagamenti, si applicheranno **interessi di mora** su base annua in base al D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. **In caso di ritardi eccedenti i 60 (sessanta) giorni**, PSG sarà legittimata a risolvere di diritto l'Accordo Quadro, ex art. 1456 c.c., fatto in ogni caso salvo ed impregiudicato il proprio diritto di ricevere gli interessi di mora (di cui al precedente punto) e di agire giudizialmente per l'eventuale risarcimento del danno subito.

Qualora il Cliente non contesti la fattura entro 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione, la stessa si riterrà accettata ed i relativi importi dovuti. In caso di contestazioni entro i tempi indicati all'art. 3.3 PSG fornirà il riscontro delle verifiche effettuate e, qualora

venga accertato che una parte dei corrispettivi percepiti da PSG non fosse dovuta, il corrispondente ammontare sarà stornato con nota dicredito.

7. RESPONSABILITÀ DI PSG

La responsabilità di PSG per qualsiasi perdita o danno, in qualunque modo occorso o sofferto al/dal Cliente, è convenzionalmente limitata agli indennizzi di cui al precedente articolo 3.2, come da Delibera AGCOM 600/18/CONS.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, pertanto, PSG non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi ulteriore voce di danno (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: mancato guadagno, perdita di *chance*, danno d'immagine ecc.) sofferto a fronte del mancato rispetto da parte di PSG delle obbligazioni di cui alle presenti CGS e dall'Accordo Quadro.

8. RISERVATEZZA

PSG ed il Cliente si impegnano a mantenere segrete e a non divulgare o altrimenti rendere note a terzi le informazioni fornite nell'ambito della negoziazione e dell'esecuzione del Servizio e ad utilizzarle solo ed esclusivamente ai fini della esecuzione dell'Accordo Quadro.

Le Parti non saranno ritenute inadempienti rispetto agli obblighi di cui al presente articolo nel caso in cui le suddette informazioni dovessero risultare di pubblico dominio per ragioni a loro non imputabili ovvero nel caso in cui la divulgazione delle notizie sia da ascrivere al comportamento di soggetti non vincolati ai sensi del presente Accordo Quadro o nel caso in cui la divulgazione sia prevista dall'attuale legislazione vigente o discenda da ordine insindacabile della Pubblica Autorità.

9. TUTELA DEI DATI PERSONALI

PSG si impegna a rispettare e a far rispettare dai propri dipendenti e collaboratori le disposizioni vigenti in materia privacy (con particolare riguardo al Regolamento 679/2016 "GDPR" e successive modifiche e integrazioni).

Il Cliente rimane “titolare” del trattamento dei dati personali che fornirà a PSG ai fini dell’erogazione dei Servizi (dati del destinatario, dati rilevabili dai messaggi inviati) e come tale è competente per le decisioni in ordine alle finalità e alle modalità di trattamento degli stessi. Il Cliente è pertanto tenuto al rispetto degli obblighi di informativa, consenso e notificazione (ove necessari).

PSG è “responsabile” del trattamento dei dati personali e, ricoprendo tale ruolo (il “Responsabile”), si impegna a nominare “incaricati” gli addetti al trattamento di tali dati. Il Responsabile potrà ricorrere ad altri responsabili (di seguito, “Sub-responsabili”) per l’esecuzione dei Servizi, imponendo agli stessi i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati cui è soggetto il Responsabile, in particolare in relazione alle misure di sicurezza. Il Responsabile si obbliga ad imporre per iscritto ai propri Sub-responsabili, attraverso appositi accordi vincolanti, i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati personali cui è soggetto il Responsabile in ragione dell’Accordo Quadro, in particolare in relazione agli obblighi in materia di sicurezza.

Il Cliente avrà diritto di richiedere al Responsabile di:

- (i) fornire copia degli accordi intercorrenti con i propri Sub-responsabili (potendo in tal caso PSG omettere le sole informazioni strettamente confidenziali e gli accordi economici, se del caso)
- (ii) fornire conferma del fatto che siano stati condotti audit per verificare la conformità dei Sub-responsabili alla normativa in materia di protezione dei dati personali.

Resta espressamente inteso che il Responsabile rimarrà direttamente responsabile nei confronti del Cliente in ordine alle azioni e alle omissioni dei propri Sub-responsabili.

Le Parti si impegnano a conformarsi ad ogni obbligo previsto dal GDPR, a partire dal giorno della sua piena applicazione, nonché alle normative nazionali in materia ed ai

provvedimenti dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all’altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti / collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Accordo Quadro, saranno trattati dall’altra Parte in qualità di Titolare per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all’esecuzione dell’Accordo Quadro stesso ed in conformità con l’informativa resa da ognuna ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 13 del GDPR che l’altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti / collaboratori, nell’ambito delle proprie procedure interne.

Resta inteso che i dati personali raccolti saranno trattati, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare i diritti e le libertà fondamentali, nel rispetto di misure tecniche e organizzative adeguate per assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio, con modalità manuali e/o automatizzate.

10. FORZA MAGGIORE

Nel caso di eventi di forza maggiore, ovvero avvenimenti di carattere straordinario non prevedibili né evitabili (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: provvedimenti della Pubblica Autorità, incendi, esplosioni, epidemie, condizioni meteorologiche avverse, scioperi e turbative industriali) che rendano di fatto impossibile o pericoloso assolvere alle obbligazioni contrattuali, PSG informerà il Cliente della circostanza attraverso il proprio Sito. In tali condizioni si intenderanno sospese, interamente o parzialmente, le obbligazioni previste dalle CGS, dall’Accordo Quadro e dalla legge, per tutto il periodo in cui perdureranno i suddetti eventi, senza che PSG incorra in alcuna responsabilità.

11. MODIFICHE E RECESSO

11.1 Modifiche condizioni generali di servizio e dell’Accordo Quadro

PSG si riserva la facoltà di variare le disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Servizio, o altri elementi presenti nell’Accordo Quadro ivi inclusi i

prezzi, in presenza di giustificati motivi (es. modifiche di legge o regolamenti, variazioni Istat o altre variazioni del mercato, sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali ecc.), dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche a mezzo e-mail. Il Cliente che non intenda accettare le modifiche potrà recedere dall'Accordo Quadro con PSG, dandone comunicazione scritta a quest'ultima, secondo le modalità di cui al successivo art. 11.2. Il recesso avrà efficacia a partire dall'ultimo Giorno Lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione.

Le CGS aggiornate, saranno sempre consultabili dal Cliente sul Sito di PSG www.postandservice.it.

11.2 Recesso

Fermo restando quanto precede, le Parti potranno recedere dall'Accordo Quadro in qualsiasi momento, senza che sia dovuto alcun indennizzo o risarcimento, dandone comunicazione alla controparte con un termine di preavviso non inferiore a 30 giorni (come da art. 5 dell'Accordo Quadro) secondo le modalità di cui al successivo art. 13.

11.3 Richieste di modifica

Eventuali richieste di modifica dei servizi o dei dati anagrafici (incluso il cambio di ragione sociale e/o partita IVA), andranno richieste con 30 (trenta) giorni di anticipo e saranno valide ed efficaci solo se inviate in osservanza delle disposizioni di cui al successivo art. 13, subordinatamente all'accettazione di PSG. Se accettate da PSG, le nuove disposizioni avranno efficacia dal primo Giorno Lavorativo del mese successivo.

12. VARIE

12.1 Controlli

PSG potrà effettuare controlli sulla corrispondenza affidatagli per comprovate ragioni di sicurezza e/o per ordine della Pubblica Autorità.

12.2 Cessione dell'Accordo Quadro

Il Cliente non potrà in alcun modo cedere l'Accordo Quadro né i relativi diritti ed obblighi (ivi inclusi crediti/debiti) a terzi, senza preventiva comunicazione e accettazione per iscritto da parte di PSG.

12.3 Tolleranza

L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti posti in essere dall'altra, in violazione di quanto previsto nelle presenti CGS o nell'Accordo Quadro, non costituisce in alcun modo rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate.

13. COMUNICAZIONI

Salvi i casi in cui sia diversamente disposto negli articoli delle presenti CGS o nell'Accordo Quadro, ogni comunicazione tra le Parti dovrà avvenire a mezzo raccomandata A/R o via PEC agli indirizzi comunicati (per POST & SERVICE GROUP RETE SOGGETTO: Via delle Petunie, 5/7, 70026 – Modugno (Ba); pec: postandservicegroup@pec.it), anticipandola al Servizio Clienti secondo le modalità consuete di comunicazione (e-mail).

14. LEGGE APPLICABILE

Le presenti CGS e l'Accordo Quadro sono regolati e saranno interpretati in conformità alla Legge italiana.

15. FORO COMPETENTE

Ogni controversia tra PSG e il Cliente sarà devoluta all'esclusiva competenza del Foro di Bari.

Data _____

Per accettazione del Cliente
