



Condizioni Generali applicabili al servizio di Posta Elettronica Certificata di Intesi Group – TRUST MAIL

Questo documento contiene il testo completo delle Condizioni Generali di Intesi Group S.p.A. (<https://www.intesigroup.com/it/documenti/>), società con sede in Milano (MI) Via Torino, 48, P. Iva 02780480964, di seguito denominata “**Intesi Group**”.

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano le modalità ed i termini con cui Intesi Group eroga il servizio di posta elettronica certificata ai Clienti.

Prima di usufruire del servizio il Cliente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali.

L'utilizzo del servizio di Intesi Group comporta l'accettazione completa e senza riserve delle presenti Condizioni Generali.

1. Definizioni

- **Gestore:** la società Intesi Group S.p.A., con sede legale in Milano (MI), Cap. 20123, Via Torino n. 48 (di seguito anche solo “**Intesi Group**”), iscritta nell'elenco Pubblico dei Gestori di Posta Elettronica Certificata presso AgID (Agenzia per l'Italia Digitale);
- **Cliente o Titolare:** qualsiasi soggetto richiedente l'attivazione del Servizio di Posta Elettronica Certificata, identificato sulla base di quanto riportato nel Modulo d'ordine e Manuale Operativo;
- **Utilizzatore:** Soggetto a cui è assegnato dal Titolare l'utilizzo della casella di Posta Elettronica Certificata;
- **Trust Mail:** il Servizio (di seguito denominato anche solo il “**Servizio**” o “**Trust Mail**”) in base al quale Intesi Group assegna ad un determinato soggetto l'utilizzo di una o più caselle di Posta Elettronica Certificata (di seguito “**Casella PEC**”), consentendone la fruizione da parte dello stesso, anche per il tramite dell'Utilizzatore, le cui caratteristiche sono specificamente individuate nel Manuale operativo;
- **Modulo d'ordine:** il modulo con il quale il Cliente richiede al Gestore l'attivazione del Servizio. Detto modulo è parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali Contratto;
- **Manuale operativo:** il manuale del Gestore nel quale sono definite le caratteristiche e le procedure tecnico-funzionali di erogazione del Servizio Trust Mail, reperibile e liberamente scaricabile nella sua versione più aggiornata sul seguente link del **Gestore**: <https://www.intesigroup.com/documenti>
- **Local Registration Authority (LRA):** il soggetto autorizzato da Intesi Group alla distribuzione del **Servizio** per conto della medesima laddove applicabile;

- **Operazioni di identificazione e registrazione:** le attività di identificazione e registrazione del Cliente, svolte secondo le modalità contenute nel Manuale operativo di Intesi Group, in conformità alla normativa dettata dal Codice dell'Amministrazione Digitale;
- **Rivenditore e/o Partner:** Soggetto che, previo accordo con Intesi Group, rivende il servizio erogato da Intesi Group.
- **Contratto:** le presenti Condizioni Generali di Contratto, il Modulo d'ordine, il Manuale operativo e l'Informativa Privacy complessivamente e unitamente contenenti la disciplina dei rapporti tra le parti.

2 Oggetto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano le modalità e i termini con cui il Gestore Pec fornisce il servizio al Cliente a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Modulo d'ordine, salvo diversi accordi.

Il Cliente si impegna a prendere visione, prima di procedere alla conferma del proprio ordine, delle presenti Condizioni Generali, del Manuale Operativo, del Modulo d'ordine e dell'Informativa Privacy fornito da Intesi e ad accettarle mediante l'apposizione di un flag nella casella indicata.

In nessun caso, il Cliente può acquistare il Servizio per rivenderlo senza il preventivo consenso scritto del Gestore. Inoltre, l'utilizzatore non può in nessun caso cedere a terzi il proprio account PEC.

3 Conclusione del Contratto

Il Contratto si considera concluso con l'attivazione del Servizio da parte del Gestore.

L'attivazione del Servizio avrà luogo solo in caso di esito positivo delle necessarie verifiche preventive da parte del Gestore e di pagamento del corrispettivo da parte del Cliente.

La mancata attivazione – per i motivi di cui al comma precedente – della Casella PEC, non fa sorgere alcun obbligo di risarcimento o indennità a carico di Intesi Group.

4 Durata

Il Contratto ha durata di un anno, decorrente dalla data di attivazione del Servizio.

Alla scadenza, il Contratto sarà tacitamente rinnovato, di anno in anno, salva disdetta del Cliente, inviata almeno 30 (trenta) giorni prima della relativa scadenza, mediante raccomandata postale con ricevuta di ritorno o via PEC, utilizzando l'apposita modulistica presente sul link: <https://www.intesigroup.com/it/documenti/>.

Il rinnovo tacito è escluso qualora il Cliente sia una Pubblica Amministrazione.

La disciplina sulla durata contrattuale contenuta nel presente articolo potrebbe, altresì, non applicarsi nel caso in cui il Titolare abbia acquistato il servizio per il tramite di un Rivenditore e/o Partner di Intesi Group. In tal caso, è possibile che il Rivenditore e/o Partner e il Titolare abbiano pattuito una durata diversa. Quest'ultima pattuizione, pertanto, laddove presente prevarrà sul presente articolo.

5 Corrispettivo del Servizio

I corrispettivi dovuti dal Cliente, ovvero del diverso soggetto indicato nel Modulo d'ordine sono quelli specificati nel Modulo d'ordine e devono essere pagati al Gestore o alla LRA incaricata della distribuzione del Servizio con le modalità e nei termini ivi indicati.

Il Gestore e l'eventuale LRA si riservano la facoltà, durante il periodo di vigenza del presente Contratto, di variare i corrispettivi e le tariffe nel rispetto di quanto previsto nel successivo art. 17.

6 Requisiti hardware e software

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti hardware e software indicati nel Manuale operativo del Servizio. Il Cliente provvede, inoltre, a dotare i propri computer del software di base necessario alla regolare fruizione del Servizio. Il Cliente si fa carico della corretta configurazione del proprio hardware e dell'installazione del software propedeutico all'utilizzo del Servizio.

7 Connessione alla rete internet

Il Servizio è fruibile mediante utilizzo della rete Internet, del cui collegamento il Cliente si deve dotare attraverso separato abbonamento con un operatore di telecomunicazioni. Il collegamento alla rete Internet deve corrispondere ai requisiti indicati nel Manuale operativo del Servizio; pertanto, il Cliente si assume ogni responsabilità per l'eventuale non corrispondenza della connettività alle caratteristiche tecniche indicate, per i suoi eventuali malfunzionamenti nonché per la mancata fruizione del Servizio da ciò derivante. Il Cliente è a conoscenza del fatto che i messaggi di posta elettronica possono subire dei ritardi nella trasmissione via Internet e che, pertanto, il Gestore, ovvero la LRA, non possono essere in alcun caso ritenuti responsabili di ciò, salvo i casi di dolo o colpa grave. Il Cliente garantisce che l'Utilizzatore rispetti ed accetti le disposizioni di cui al presente articolo e solleva espressamente il Gestore da qualsiasi richiesta di risarcimento possa essere avanzata dall'Utilizzatore per la mancata fruizione del Servizio a causa di problemi con la connessione.

8 Accesso al Servizio

L'accesso al Servizio è consentito mediante gli strumenti di autenticazione indicati nel relativo Manuale operativo. Il Cliente è tenuto a conservare e a far conservare dall'Utilizzatore tali strumenti di autenticazione con la massima riservatezza e con la massima diligenza e si obbliga, altresì, a non cederli e a non consentirne l'uso a terzi.

Il Cliente si impegna a manlevare il Gestore e LRA da qualsiasi pretesa di risarcimento possa essere avanzata da terzi per l'indebito accesso o utilizzo della Casella PEC.

9 Limiti utilizzo servizio

È fatto espresso divieto per il Titolare e/o Utilizzatore della casella PEC di:

- inviare e-mail con contenuto analogo a più di 100 (cento) destinatari;
- effettuare trasmissioni di dati superiore a 5 (cinque) messaggi al minuto e/o adoperare per il loro invio o trasmissione programmi software automatizzati o comunque senza intervento diretto del Titolare e/o Utilizzatore;

- trasmettere e/o diffondere contenuti inappropriati o di natura intimidatoria, informazioni false, fuorvianti, ingannevoli;
- creare campagne di phishing e/o spam o, più in generale, di messaggi indesiderati;
- compiere e/o agevolare furti d'identità;
- compiere e/o agevolare attacchi informatici alla riservatezza, integrità o disponibilità dei dati di terzi;
- violare e/o eludere qualsiasi normativa nazionale ed internazionale;
- creare situazioni di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica che impattino sulla qualità del servizio del Cliente o di altri utenti
- acquisire indirizzi e-mail, nomi o altri identificativi senza il consenso della persona interessata (a titolo esemplificativo e non esaustivo: spamming, phishing, truffe internet, furto di password);
- trattare dati personali di terzi in modo illecito o comunque in violazione del regolamento UE 2016/679 e della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Intesi Group si riserva il diritto di sospendere la trasmissione dei messaggi che violino la presente clausola. Inoltre, Intesi Group si riserva, altresì, la facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi del successivo art. 14 in violazione della presente Clausola rivestendo tali limiti carattere essenziale in ragione della funzione della presente fornitura. Intesi Group si riserva, altresì, la facoltà di modificare o sostituire più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento i limiti e/o i divieti di cui sopra.

10 Assistenza

Il servizio di assistenza è fornito al Cliente durante gli orari e nei modi indicati nel Manuale Operativo. Il Cliente prende atto ed accetta che in tutte le fasi di assistenza, sia da remoto sia diretta, gli operatori dell'help desk possono venire a conoscenza dei dati personali del Cliente stesso riscontrabili durante le fasi di collegamento sui dispositivi informatici del medesimo come descritto nell'informativa Privacy.

11 Sospensione e cessazione dell'erogazione Servizio

Il Gestore si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio ovvero di impedire l'accesso ai documenti e/o ai dati ivi contenuti ovvero di cessare l'erogazione del Servizio qualora:

- a) sia avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo competente in materia in base alle norme vigenti;
- b) indipendentemente dalla richiesta di cui alla lettera precedente, venga a conoscenza della violazione di uno o più divieti indicati nel precedente articolo o nel Manuale Operativo;
- c) il Cliente non provveda al pagamento del corrispettivo entro il termine stabilito. Dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione scritta inviata al Cliente di mancato pagamento, sarà facoltà del Gestore risolvere il contratto ai sensi dell'art. 14;

d) il Cliente abbia esaurito lo spazio messo a sua disposizione.

Resta espressamente inteso che al Cliente non spetterà in ogni caso alcun rimborso, indennizzo o risarcimento di sorta da parte del Gestore.

In caso di sospensione del Servizio, la Casella PEC resterà accessibile in sola consultazione, essendo inibiti l'invio e la ricezione dei messaggi. Il Gestore ha la facoltà di ripristinare il Servizio ovvero di cessarlo, in base al venir meno o al perdurare dei presupposti di cui sopra.

In caso di blocco dell'accesso ai documenti e/o ai dati, oltre alla sospensione del Servizio, al Cliente è inibito altresì l'accesso, anche in sola consultazione, alla Casella PEC. Il Gestore ha la facoltà di ripristinare il Servizio ovvero di cessarlo, in base al venir meno o al perdurare dei presupposti di cui sopra.

In caso di cessazione del Servizio il Contratto deve intendersi risolto da parte del Gestore, ai sensi del successivo art. 14, senza alcun preavviso e senza che quest'ultimo sia tenuto ad alcun risarcimento. Al Cliente, dal momento della ricezione della suddetta comunicazione, non è più possibile accedere alla Casella PEC.

In ogni caso, è fatta salva ogni altra azione da parte del Gestore nei confronti del responsabile delle relative violazioni.

12 Responsabilità del Gestore

Il Servizio è erogato da Intesi Group nei limiti e nelle modalità di quanto stabilito nelle presenti Condizioni Generali di Contratto nel modulo d'ordine, nel Manuale Operativo e nell'informativa privacy; il Gestore non assume pertanto alcuna responsabilità al di fuori di quanto ivi contenuto.

In particolare, Intesi Group non assume alcun obbligo di conservazione dei messaggi, al di fuori di quelli stabiliti per legge, inviati e ricevuti dal Cliente e/o dall'Utilizzatore mediante le proprie Caselle PEC; tale conservazione è di esclusiva responsabilità del Cliente e/o dell'Utilizzatore medesimi. Salvo il caso di dolo o colpa grave, Intesi Group non è responsabile:

- per i danni diretti e/o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero derivare al Cliente e/o all'Utilizzatore e/o ai terzi in conseguenza dell'uso o del mancato uso del Servizio anche nel caso di ritardi o interruzioni, o di errori e/o malfunzionamenti dello stesso qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità indicati nel Manuale operativo del Servizio ovvero derivanti dall'errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente e/o dell'Utilizzatore;
- per danni diretti e/o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente e/o all'Utilizzatore e/o ai terzi e che siano causati da manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati da soggetti non autorizzati dal Gestore;
- per i danni derivanti da caso fortuito o forza maggiore e da cause comunque non imputabili a Intesi Group quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: scioperi, sommosse, terremoti, atti di

terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, provvedimenti delle competenti autorità in materia, inadeguatezza delle strutture, *denial of service*, inadeguatezza dell'hardware e/o dei software utilizzati dal Cliente o dall'Utilizzatore.

Salvo le ipotesi di intervento per manutenzione ordinaria e/o straordinaria, il Cliente, in caso di superamento dei parametri di indisponibilità stabiliti nei livelli di Servizio indicati nel Manuale operativo, ha diritto di ottenere, a titolo di risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti, il rimborso del corrispettivo i.v.a. esclusa pagato per il Servizio correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso.

In ogni caso, la responsabilità del Gestore non può in alcun caso superare il valore del corrispettivo annuale pagato dal Cliente ed è in ogni caso limitata al danno emergente con espressa esclusione al lucro cessante.

Il Gestore si impegna a trattare e conservare i dati nel rispetto del Reg. UE 2016/679 come indicato nell'informativa Privacy. Qualora le circostanze lo consentano, le clausole contenute nel presente articolo troveranno applicazione anche a favore della LRA.

13 Responsabilità del Cliente

Il Gestore non ha alcun obbligo di sorveglianza sui documenti e sui dati memorizzati, visualizzati o condivisi per mezzo del Servizio, e, pertanto, non ha alcun obbligo di monitoraggio o di esame degli stessi.

Pertanto, nessuna responsabilità sul contenuto illecito o immorale delle comunicazioni inviate dal Cliente per mezzo PEC può essere imputata a Intesi Group e il Cliente è tenuto a manlevare Intesi Group da ogni pretesa o azione avanzata da terzi per eventuali violazioni commesse.

Il Cliente si obbliga ad informare l'Utilizzatore di quanto indicato nel presente articolo e garantisce che lo stesso ovvero quest'ultimo non utilizzerà il Servizio con modalità che si pongano in violazione della normativa vigente.

Il Titolare e/o Utilizzatore prende atto che le caselle PEC hanno la capienza indicata nella singola offerta scelta dallo stesso, pertanto, è suo esclusivo onere provvedere in modo autonomo alla cancellazione dei messaggi per poter liberare spazio.

14 Risoluzione

Il mancato adempimento da parte del Cliente, ovvero, dell'Utilizzatore anche di una sola delle previsioni contenute agli artt.: 2 (Oggetto); 5 (Corrispettivo del Servizi); 8 (Accesso al Servizio), 9 (Limiti utilizzo servizio), 13 (Responsabilità del Cliente) delle presenti Condizioni generali di Contratto, nonché di quanto previsto nel Manuale operativo da facoltà a Intesi Group di considerare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 c.c., salvo ed impregiudicato il diritto al risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti.

L'eventuale sospensione del Servizio disposta dal Gestore ai sensi dell'Art. 11 non pregiudica il diritto dello stesso di risolvere il Contratto come previsto nel presente articolo.

La risoluzione opera di diritto al semplice ricevimento da parte del Cliente di una comunicazione, a mezzo A.R. o PEC, contenente la contestazione dell'inadempienza e l'intendimento di avvalersi della risoluzione stessa.

15 Conseguenze della cessazione del Servizio

Il Cliente prende atto che in caso di cessazione del Servizio, per qualsiasi causa intervenuta, non è più possibile accedere alle Caselle PEC dalla ricezione della relativa comunicazione. Il Cliente, pertanto, si impegna ad informare l'Utilizzatore di quanto sopra, sollevando Intesi Group da qualsiasi responsabilità derivante dal suddetto mancato accesso. Il Cliente prende altresì atto che lo stesso ha la facoltà di richiedere al Gestore la riattivazione della Casella PEC. Qualora la richiesta venga effettuata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla cessazione, il Cliente ha altresì la facoltà di richiedere il recupero e ripristino del contenuto della Casella PEC.

16 Trattamento dei dati personali

Con riferimento al 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, nonché alla libera circolazione dei dati personali, Intesi Group si impegna a trattare i dati personali del Cliente in conformità al Reg. UE come indicato nell'Informativa privacy rilasciata (ai sensi degli artt. 13 e 14 del già citato regolamento). Il Titolare del trattamento dati è Intesi Group S.p.A., la quale nomina la LRA, ove presente, responsabile del trattamento tramite l'apposito accordo di nomina.

17 Modifiche al Servizio

Il Servizio è stato realizzato da Intesi Group S.p.A. nel rispetto delle Linee Guida e della sperimentazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) sul Servizio di Posta Elettronica Certificata e, pertanto, detto Servizio rappresenta l'attuazione di quanto previsto dall'art. 14 del D.P.R. n. 445/2000. Il Servizio potrà subire modificazioni od aggiornamenti sia dal punto di vista tecnico che per il suo adeguamento all'evoluzione normativa e, in particolare, a quanto previsto dal D.P.R. 68/2005, D.M. 2 novembre 2005 e dalle ulteriori norme emanate in attuazione dello stesso.

18 Disposizioni Generali

L'erogazione del Servizio è regolata e disciplinata dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dal Modulo d'ordine, dal Manuale operativo e dalla normativa applicabile in materia.

Intesi Group si riserva la facoltà di apportare modifiche e aggiornamenti alla disciplina contrattuale sopra descritta; in tal caso, almeno 30 (trenta) giorni prima dell'applicazione di tali modifiche e aggiornamenti, sono inviata al Cliente, tramite posta elettronica certificata, e-mail o altro mezzo scelto da Intesi Group, una comunicazione in cui vengono indicate le nuove condizioni contrattuali applicabili.

Una volta ricevuta la comunicazione, il Cliente, in caso di mancata accettazione delle nuove condizioni, deve recedere dal Contratto, a mezzo raccomandata postale con ricevuta di ritorno o via PEC, utilizzando l'apposita modulistica presente sul link: <https://www.intesigroup.com/it/documenti/>, entro la data in cui entrano in vigore dette modifiche.

In mancanza di recesso, il Contratto prosegue alle nuove condizioni comunicate. Con particolare riguardo alle

modifiche apportate al Manuale operativo, il Gestore provvede a informare il Cliente, secondo le modalità e i termini sopra descritti, solo ove esse abbiano rilevanza ai fini contrattuali tra le parti.

Le caratteristiche specifiche della Casella PEC richiesta dal Cliente sono disciplinate e contenute nel Modulo d'ordine. Pertanto, in caso di difformità tra le presenti Condizioni Generali di Contratto e il Modulo d'ordine, le condizioni contenute in quest'ultimo devono prevalere sulle presenti Condizioni Generali di Contratto.

19 – Legge applicabile e Foro competente

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine al presente Contratto e alle sue successive modificazioni ed integrazioni, sarà competente esclusivamente il foro di Milano, fatta salva la disciplina applicabile nel caso in cui il Cliente possa essere qualificato come Consumatore ai sensi del D.lgs. 206/2005.

20 – Informazioni sulla Versione

Data	Versione	Modifiche
19/10/2021	1.0	Prima versione
21/10/2022	1.1	Relative alla durata contrattuale
14/11/2022	1.2	Responsabilità del Cliente
10/01/2025	1.3	Aggiunta clausola Limiti utilizzo del servizio