

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

**POSTA CERTIFICATA (FORMULA CERTA), POSTA RACCOMANDATA, PUBBLICITÀ DIRETTA INDIRIZZATA,
POSTA PRIORITARIA INTERNAZIONALE (FORMULA INTERNATIONAL), POSTA RACCOMANDATA
INTERNAZIONALE (RACCOMANDATA INTERNATIONAL)**

1. CONDIZIONI GENERALI

- 1.1 Le presenti condizioni generali di servizio (di seguito, le “**Condizioni Generali di Servizio**”) disciplinano la fornitura, da parte della Ditta appaltatrice, del Servizio di Posta Certificata (Formola Certa), del Servizio di Posta Raccomandata, del Servizio di Pubblicità Diretta Indirizzata, del Servizio Posta Prioritaria Internazionale (Formola International) e del Servizio di Posta Raccomandata Internazionale (Raccomandata International) (come di seguito definiti), e costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di servizi stipulato dalla ditta appaltatrice con il soggetto appaltatore (di seguito, il “**Cliente**”) per l’attivazione dei predetti Servizi (di seguito, l’ “**Accordo Quadro**”).
- 1.2 In caso di conflitto tra le disposizioni di cui alle presenti Condizioni Generali di Servizio e le disposizioni di cui all’Accordo Quadro, queste ultime prevarranno.
- 1.3 Gli allegati alle presenti Condizioni Generali di Servizio costituiscono parte integrante e sostanziale delle stesse.

2. DEFINIZIONI

- 2.1 Nelle presenti Condizioni Generali di Servizio, ogni richiamo ad un “**Articolo**” andrà riferito, ove non diversamente specificato, ad un articolo delle presenti Condizioni Generali di Servizio.
- 2.2 In aggiunta ai termini e alle espressioni definiti in altre clausole delle presenti Condizioni Generali di Servizio, ai fini delle stesse: (a) i termini e le espressioni di seguito elencati con iniziali maiuscole hanno il significato in appresso indicato per ciascuno di essi; e (ii) i termini e le espressioni definiti al plurale si intendono definiti anche al singolare e viceversa.
- (A) “**Affidamento**” indica l’attività di raccolta/ricezione, da parte degli incaricati della Ditta appaltatrice, delle Lettere ai fini dell’attivazione dell’erogazione dei Servizi con le modalità indicate all’art. 4.1.
- (B) “**Accettazione**” indica l’accettazione, con il relativo valore legale di avvenuta spedizione ai sensi di legge (D.lgs. 261/99), delle Lettere Affidate alla Ditta appaltatrice per l’erogazione dei Servizi e accettate dalla Ditta appaltatrice.
- (C) “**Area Coperta**” indica i Comuni, indicati sul sito– SPECIALE FORMULA CERTA – cliccando sul link Verifica copertura, nei quali la ditta appaltatrice effettua i Servizi. Il recapito delle Lettere Certificate Premarkate, così come indicato al successivo punto (J), verrà effettuato nei Comuni dell’Area Coperta indipendentemente dal luogo di accettazione, fermo restando quanto disposto al successivo Articolo 16. La Ditta appaltatrice si riserva la facoltà di comunicare, in qualsiasi momento, le variazioni dell’estensione dell’Area

Coperta per ciascuno dei Servizi.

- (D) **“Comunicazione Pubblicitaria”** indica una qualsiasi lettera contenente un messaggio di natura pubblicitaria rispetto alla quale è richiesta alla ditta appaltatrice la fornitura del Servizio di Pubblicità Diretta Indirizzata.
- (E) **“Data di Affidamento”**: indica, rispetto a ciascuna lettera affidata alla Ditta appaltatrice, il Giorno Lavorativo del relativo Affidamento.
- (F) **“Data di Accettazione”** indica, rispetto a ciascuna lettera accettata dalla Ditta appaltatrice, il Giorno Lavorativo della relativa Accettazione.
- (G) **“Data di Riferimento”** indica l’ultimo Giorno Lavorativo di ciascun mese.
- (H) **“Forza Maggiore”** indica qualsiasi avvenimento di carattere straordinario, verificatosi successivamente alla sottoscrizione dell’Accordo Quadro, non prevedibile né evitabile, che renda oggettivamente impossibile l’adempimento dell’obbligazione di che trattasi, ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo, atti dell’autorità, incendi, esplosioni, epidemie, condizioni meteorologiche avverse, scioperi e turbative industriali.
- (I) **“Giorno Lavorativo”** indica ciascun giorno di calendario ad eccezione del sabato, della domenica e degli altri giorni in cui gli enti creditizi che operano sulla piazza di Milano (Italia) non sono, di regola, aperti per lo svolgimento della loro normale attività.
- (J) **“Informazioni”** indica tutte le informazioni relative alla Ditta appaltatrice o al Cliente e/o alle rispettive attività, organizzazioni ed aziende, di qualsiasi genere o natura (incluse quelle di mercato, finanziarie, operative e di ogni altro genere) nonché, senza alcuna limitazione, tutti i documenti in cui tali informazioni siano contenute (da chiunque redatti o predisposti), che dovessero essere rese disponibili o comunque venire a conoscenza delle Parti in connessione con la stipulazione ed esecuzione di questo Accordo Quadro.
- (K) **“Lettera”** indica indifferentemente una Lettera Certificata, una Lettera Raccomandata o una Comunicazione Pubblicitaria.
- (L) **“Lettera Certificata”** indica una qualsiasi lettera rispetto alla quale è richiesta alla Ditta appaltatrice la fornitura del Servizio di Posta Certificata. **“Lettera Certificata Premarcata”** indica una lettera con codice a barre stampato dalla Ditta appaltatrice o da cliente, che sia stata affidata alla ditta appaltatrice accompagnata da un file elettronico contenente tutti gli estremi ed i dati di ogni singola lettera. **“Lettera Certificata Da Marcare”** indica una lettera con applicazione di etichetta con codice a barre.
- (M) **“Lettera Raccomandata”** indica una qualsiasi lettera rispetto alla quale è richiesta alla Ditta appaltatrice la fornitura del Servizio di Posta Raccomandata.
- (N) **“Lettera Prioritaria Internazionale”** indica una qualsiasi lettera prioritaria, non certificata e non raccomandata, rispetto alla quale è richiesta alla Ditta appaltatrice la fornitura del Servizio Posta Prioritaria Internazionale (Formula International).

- (O) **“Lettera Raccomandata Internazionale”**, indica una qualsiasi lettera rispetto alla quale è richiesta alla Ditta appaltatrice la fornitura del Servizio di Posta Raccomandata Internazionale (Raccomandata International).
- (P) **“Rendiconto”** ha il significato ad esso ascrivito al successivo Articolo 9.1.
- (Q) **“Servizi”** indica, in via congiunta o disgiunta, a seconda dei casi, il Servizio di Posta Certificata (Formula Certa), il Servizio di Posta Raccomandata, il Servizio di Pubblicità Diretta Indirizzata, il Servizio Posta Prioritaria Internazionale (Formula International) e il Servizio Raccomandata Internazionale (Raccomandata International).
- (R) **“Servizio di Posta Certificata”** indica l’insieme delle attività descritte al successivo Articolo 3.1.
- (S) **“Servizio di Posta Raccomandata”** indica l’insieme delle attività descritte al successivo Articolo 3.2.
- (T) **“Servizio di Pubblicità Diretta Indirizzata”** indica l’insieme delle attività descritte al successivo Articolo 3.3.
- (U) **“Servizio Posta Prioritaria Internazionale”** (Formula International) indica l’insieme delle attività descritte al successivo Articolo 3.4.
- (V) **“Servizio di Posta Raccomandata Internazionale”**, indica l’insieme delle attività descritte al successivo Articolo 3.5.
- (W) **“Sito”** indica il sito web della ditta appaltatrice raggiungibile attraverso specifico indirizzo.

3. SERVIZI

3.1 Servizio di Posta Certificata (Formula Certa)

Il Servizio consiste delle seguenti attività, prestate ai sensi di quanto disposto ai successivi Articoli 4 e 5.1:

- (A) l’Accettazione, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione in tutta l’Area Coperta delle Lettere in relazione alle quali è imprescindibile la garanzia del tempo di recapito;
- (B) la certificazione in forma elettronica, attraverso il sistema informatico all’uopo implementato dalla ditta appaltatrice, del rispetto dei tempi di consegna concordati dalle Parti;
- (C) la messa a disposizione, a richiesta del Cliente, di un servizio informativo periodico sulle *performance* realizzate dalla ditta appaltatrice nell’esecuzione delle attività descritte al precedente paragrafo (A).

3.2 Servizio di Posta Raccomandata

Il Servizio consiste delle attività di Accettazione, trasporto, smistamento e distribuzione delle Lettere in relazione alle quali la Ditta appaltatrice fornisce al Cliente, secondo quanto disposto ai successivi Articoli 4 e 5.2, prova della consegna al destinatario. L'Accettazione viene effettuata esclusivamente nei Comuni sede di uffici della Ditta appaltatrice come indicati sul Sito - **DOVE SIAMO cliccando su "Zone Coperte"**. La Ditta appaltatrice si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, l'ubicazione degli uffici, come pure di sopprimerli e/o di aprirne di nuovi.

3.3 Servizio di Pubblicità Diretta Indirizzata

Il Servizio di Pubblicità Diretta Indirizzata consiste dell'attività di Accettazione, trasporto, smistamento e distribuzione delle Lettere contenenti, ai sensi dell'articolo 1, co. 2°, lett. h) del D.Lgs. n. 261/99, lo stesso messaggio di natura pubblicitaria ad eccezione dei dati identificativi del destinatario.

3.4 Servizio Posta Prioritaria Internazionale

Il Servizio Posta Prioritaria Internazionale (Formula International) consiste nell'attività di Accettazione, trasporto, smistamento e distribuzione delle Lettere Prioritarie Internazionali secondo quanto disposto ai successivi Articoli 4 e 5.4. Il Servizio Posta Prioritaria Internazionale viene erogato esclusivamente per le consegne da effettuarsi all'interno nelle zone geografiche **"Europa UE"**, **"Europa Extra UE"** e **"Resto del Mondo"** come definite sul Sito (**"Allegati Condizioni Generali - "Zone Posta Internazionale"**). La Ditta appaltatrice si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, l'estensione delle Zone Posta Internazionale.

3.5 Servizio Posta Raccomandata Internazionale

Il Servizio Posta Raccomandata Internazionale (Raccomandata International) consiste nell'attività di Accettazione, trasporto, smistamento e distribuzione delle Lettere Raccomandate Internazionali secondo quanto disposto ai successivi Articoli 4 e 5.5. Il Servizio Posta Raccomandata Internazionale viene erogato esclusivamente per le consegne da effettuarsi all'interno nelle zone geografiche **"Europa UE"**, **"Europa Extra UE"** e **"Resto del Mondo"** come definite sul Sito (**"Allegati Condizioni Generali - "Zone Posta Internazionale"**). La Ditta appaltatrice si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, l'estensione delle Zone Posta Internazionale.

4. MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO

4.1 Affidamento e Accettazione

L'Affidamento potrà avvenire secondo le seguenti diverse modalità:

- (A) attraverso consegna diretta, a cura e spese del Cliente, presso uno degli Uffici della ditta appaltatrice indicati sul Sito.
- (B) attraverso richiesta di Affidamento presso gli uffici del Cliente pattuiti di volta in volta con

la Ditta appaltatrice (di seguito, l'“**Affidamento a Domicilio**”), fermo restando che:

- (i) qualora la richiesta di Affidamento a Domicilio sia ricevuta (tramite posta, telefono, fax o e-mail) dalla Ditta appaltatrice in un orario precedente alle 12.30, la corrispondenza sarà accettata lo stesso Giorno Lavorativo della richiesta per cui la Data di Accettazione coinciderà con la Data di Affidamento;
- (ii) qualora la predetta richiesta sia ricevuta dalla Ditta appaltatrice in un momento successivo all'orario sopra indicato, la relativa Data di Accettazione sarà il Giorno Lavorativo successivo all'Affidamento.

4.2 Perfezionamento del Recapito

- (A) Resta inteso, anche ai fini di quanto disposto ai successivi Articoli 5.1.1, 5.2.2, 5.3.1 e 5.5.2, e fermo restando l'obbligo della Ditta appaltatrice di procedere alla consegna di ciascuna Lettera anche oltre i termini ivi indicati, che il recapito sarà ritenuto perfezionato: per quanto riguarda le Lettere Certificate, le Comunicazioni Pubblicitarie e le Lettere Prioritarie Internazionali:
 - (i) al momento della consegna degli stessi alla persona fisica o giuridica destinataria o altra persona abilitata che si trova nel luogo corrispondente all'indirizzo indicato custode dello oppure
 - (ii) in assenza dei soggetti suindicati, al momento dell'immissione nella relativa cassetta postale; oppure
 - (iii) qualora le dimensioni della busta contenente la relativa Lettera siano tali da non consentirne l'introduzione nella cassetta postale, al momento in cui l'incaricato della Ditta appaltatrice appoggerà la Lettera sopra la cassetta postale; e
- (B) per quanto attiene le Lettere Raccomandate e le Lettere Raccomandate Internazionali:
 - (i) al momento dell'apposizione della firma di ricevuta da parte del destinatario, oppure in sua assenza si considerano abilitati a ricevere gli invii postali presso il domicilio del destinatario anche i componenti del nucleo familiare, i conviventi ed i collaboratori familiari dello stesso e, se vi è servizio di portierato, il portiere. ;
 - (ii) oppure, per le sole Lettere Raccomandate, in caso di impedimento alla firma da parte del destinatario, l'attestazione dell'avvenuta consegna è fornita, dall'addetto al recapito in qualità di incaricato di pubblico servizio.
- (C) per quanto attiene alle Lettere Raccomandate, in caso di assenza di tali soggetti al momento dell'apposizione all'indirizzo del destinatario di un avviso con il quale egli è informato che la raccomandata può essere ritirata nei successivi 30 giorni presso gli uffici della Ditta appaltatrice più vicini al domicilio del destinatario.

4.3 Corrispondenza Inesitata

Fermo restando quanto disposto ai successivi Articoli 5.1.1(B), 5.2.2(B), 5.4.1(B) e 5.5.2(B) la Ditta appaltatrice procederà alla restituzione al Cliente delle Lettere il cui destinatario risulti sconosciuto o irreperibile (o il cui indirizzo risulti errato).

4.4 Reclami e decadenza convenzionale

- (A) I reclami relativi alle Lettere Certificate, alle Lettere Raccomandate e alla Pubblicità Diretta Indirizzata dovranno essere proposti per iscritto (per mezzo dell'apposito modulo reclami disponibile sul Sito) non prima di 15 Giorni lavorativi dalla Data di Accettazione. La Ditta appaltatrice provvederà ad evadere la richiesta entro 30 Giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo.
- (B) I reclami relativi alle Lettere Prioritarie Internazionali e alle Lettere Raccomandate Internazionale dovranno essere proposti per iscritto (per mezzo dell'apposito modulo reclami disponibile sul Sito) non prima di 15 Giorni lavorativi dalla Data di Accettazione. La Ditta appaltatrice provvederà ad evadere la richiesta entro 180 Giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo.
- (C) L'esercizio delle azioni relative ai Servizi dovranno essere effettuate, a pena di decadenza, nel termine di 180 giorni solari a decorrere dal giorno della relativa Accettazione.

5. MODALITÀ AGGIUNTIVE PER I SINGOLI SERVIZI

5.1 Modalità Aggiuntive per il Servizio di Posta Certificata (Formola Certa)

5.1.1 Tempi di Recapito

- (A) La Ditta appaltatrice si impegna a recapitare ciascuna Lettera Certificata al destinatario indicato dal Cliente indicativamente entro:
 - (i) il terzo Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna nello stesso Comune in cui è avvenuta l'Accettazione; oppure
 - (ii) il quinto Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna in un Comune dell'Area Coperta diverso dal Comune in cui è avvenuta l'Accettazione; oppure
 - (iii) il settimo Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna in un Comune delle seguenti regioni: Sicilia, Sardegna, Calabria e Basilicata;
 - (iv) potranno essere definiti tempi di recapito diversi in base alle specifiche esigenze di ogni cliente.

- (B) Qualora il destinatario di una Lettera Certificata risulti sconosciuto o irreperibile all'indirizzo indicato dal Cliente (o tale indirizzo risulti errato), le obbligazioni della Ditta appaltatrice ai sensi dei precedenti paragrafi (i), (ii), (iii) e (iv) saranno ritenute tempestivamente adempiute con la comunicazione, entro i termini ivi indicati e secondo le modalità descritte all' Articolo 9.1, del motivo del mancato recapito.

5.1.2 *Certificazione*

- (A) Ciascuna Lettera Certificata sarà contraddistinta da un codice identificativo a barre (il "**Codice a Barre**"), il cui numero sarà caricato sul sistema informatico implementato da Ditta appaltatrice ai fini della fornitura del Servizio di Posta Certificata (Formula Certa) e ben noto al Cliente (di seguito, il "**Sistema Formula Certa**").
- (B) Il Sistema Formula Certa si giova del meccanismo satellitare di rilevazione del segnale di posizione terrestre "TELEATLAS" (o di altro sistema equivalente fornito da una primaria azienda che offre questo genere di servizi) ed elabora tale segnale per ottenere il valore di longitudine e latitudine (e quindi le coordinate geografiche) del luogo di recapito di ciascuna Lettera Certificata, fatti salvi i margini di errore comuni per questo genere di tecnologie.
- (C) Il Cliente avrà la facoltà di:
- (i) curare, a sue spese, l'applicazione su ciascuna Lettera Certificata del Codice a Barre, facendo pervenire alla Ditta appaltatrice, contestualmente all'Accettazione, un riepilogo delle Lettere Certificate affidate a Ditta appaltatrice in formato elettronico compatibile con il Sistema Formula Certa; oppure
 - (ii) richiedere che la Ditta appaltatrice curi l'applicazione del Codice a Barre su ciascuna Lettera Certificata e la redazione del relativo riepilogo ai fini del caricamento dei relativi dati sul Sistema Formula Certa, fermo restando che, in tali ipotesi, il Cliente corrisponderà alla Ditta appaltatrice un compenso aggiuntivo indicato nell'Accordo Quadro.
- (D) La Ditta appaltatrice comunicherà al Cliente, con la cadenza e le modalità descritte al successivo Articolo 9.1 e rispetto a ciascuna Lettera Certificata, la data, l'ora, il minuto e l'indirizzo di consegna (oppure i motivi del mancato recapito, ai sensi di quanto disposto, rispettivamente, ai precedenti Articoli 4.2 e 5.1.1), quali risultanti dal Sistema Formula Certa, grazie al quale ciascun incaricato della Ditta appaltatrice registrerà l'esatto momento del recapito al domicilio del relativo destinatario.
- (E) Qualora, a causa di disfunzioni tecniche di natura eccezionale, imprevedibile e non evitabile afferenti al Sistema Formula Certa, gli incaricati della Ditta appaltatrice non siano in grado di registrare l'esatto momento di recapito secondo le modalità descritte al precedente paragrafo (D), la Ditta appaltatrice redigerà una dichiarazione sostitutiva di tale registrazione e provvederà al caricamento manuale sul Sistema Formula Certa (anche ai fini di quanto previsto al paragrafo (D) dei dati relativi all'esatto momento di recapito della relativa Lettera Certificata da essa risultanti.

- (F) La Ditta appaltatrice curerà inoltre, con cadenza settimanale, la messa a disposizione del Cliente sul Sito (area riservata) per il periodo di 2 (due) mesi dalla relativa data di pubblicazione, delle informazioni indicate al precedente paragrafo (D), restando inteso che l'accesso a tali informazioni sarà consentito esclusivamente al Cliente, attraverso un sistema di codici per l'accesso protetto.

5.2 Modalità Aggiuntive per il Servizio di Posta Raccomandata

5.2.1 Registrazione e Gestione delle Ricevute di Ritorno

- (A) Ciascuna Lettera Raccomandata sarà contraddistinta da un codice a barre, il quale sarà, a cura della Ditta appaltatrice, stampato su un'etichetta che verrà applicata sulla relativa busta.
- (B) All'atto della consegna di ciascuna Lettera Raccomandata, ciascun incaricato della Ditta appaltatrice richiederà ai soggetti indicati al precedente Articolo 4.2(B) la firma di ricevuta.
- (C) La Ditta appaltatrice metterà a disposizione del Cliente, tramite pubblicazione sul Sito (area riservata) per il periodo di 2 (due) mesi dalla relativa data di pubblicazione, la Data di Accettazione di ciascuna Lettera Raccomandata (identificate attraverso l'associazione di ciascuna di esse al relativo codice a barre), restando inteso che l'accesso a tali informazioni sarà consentito esclusivamente al Cliente, attraverso un sistema di codici per l'accesso protetto.
- (D) Il Cliente avrà la facoltà, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo indicato nell'Accordo Quadro, di richiedere alla Ditta appaltatrice che ciascuna Lettera Raccomandata sia corredata da una cartolina di ritorno, che sarà anch'essa fatta firmare (con indicazione della data e dell'ora di consegna) dai soggetti indicati al precedente Articolo 4.2(B). La cartolina di ritorno sarà (i) messa a disposizione del Cliente con le modalità descritte al precedente paragrafo (C); e (ii) qualora il Cliente lo abbia richiesto al momento dell'Accettazione, restituita in forma cartacea al Cliente, affinché possa disporne per tutti i fini consentiti dalla legge.

5.2.2 Tempi di Recapito

- (A) La Ditta appaltatrice indica quali tempi non vincolanti di recapito di ciascuna Lettera Raccomandata i seguenti termini:
- (i) il terzo Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna nello stesso Comune in cui è avvenuta l'Accettazione; oppure
 - (ii) il quinto Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna in un Comune dell'Area Coperta diverso dal Comune in cui è avvenuta l'Accettazione.
 - (iii) il settimo Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna in un Comune delle seguenti regioni: Sicilia, Sardegna, Calabria e Basilicata;

(iv) potranno essere definiti tempi di recapito diversi in base alle specifiche esigenze di ogni cliente.

(B) Qualora il destinatario di una Lettera Raccomandata risulti sconosciuto o irreperibile all'indirizzo indicato dal Cliente (o tale indirizzo risulti errato), i tempi di recapito indicati ai precedenti paragrafi (i) e (ii) saranno ritenuti rispettati all'atto del primo tentativo di consegna.

5.3 Modalità Aggiuntive per il Servizio di Pubblicità Diretta Indirizzata

5.3.1 Tempi di Recapito

La Ditta appaltatrice recapiterà ciascuna Comunicazione Pubblicitaria al relativo destinatario indicato dal Cliente entro i termini usuali rispetto alla prassi di svolgimento di questo genere di servizi.

5.3.2 Certificazione

Il Cliente avrà la facoltà di richiedere, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo pattuito con la Ditta appaltatrice e con un preavviso di almeno 7 (sette) Giorni Lavorativi dalla relativa Data di Accettazione, di effettuare il recapito di ciascuna Comunicazione Pubblicitaria con le modalità di cui al precedente Articolo 5.1.2.

5.4 Modalità Aggiuntive per il Servizio Posta Prioritaria Internazionale

5.4.1 Tempi di recapito

(A) La Ditta appaltatrice indica quali tempi non vincolanti di recapito di ciascuna Lettera Internazionale i seguenti termini:

- (i) il 5° Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna in Europa UE e Europa Extra UE; oppure
- (ii) il 12° Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna nel Resto del Mondo.

(B) Qualora il destinatario di una Lettera Internazionale risulti sconosciuto o irreperibile all'indirizzo indicato dal Cliente (o tale indirizzo risulti errato), i tempi di recapito indicati ai precedenti paragrafi (i) e (ii) saranno ritenuti rispettati all'atto del primo tentativo di consegna.

5.5 Modalità Aggiuntive per il Servizio di Posta Raccomandata Internazionale

5.5.1 Gestione

(A) Ciascuna Lettera Raccomandata Internazionale sarà contraddistinta da un codice a barre, il

quale sarà, a cura della Ditta appaltatrice, stampato su un'etichetta che verrà applicata sulla relativa busta.

- (B) All'atto della consegna di ciascuna Lettera Raccomandata Internazionale, ciascun incaricato richiederà ai soggetti indicati al precedente Articolo 4.2(B) la firma di ricevuta.
- (C) La Ditta appaltatrice metterà a disposizione del Cliente, tramite pubblicazione sul Sito (area riservata) per il periodo di 2 (due) mesi dalla relativa data di pubblicazione, la Data di Accettazione di ciascuna Lettera Raccomandata Internazionale (identificate attraverso l'associazione di ciascuna di esse al relativo codice a barre), restando inteso che l'accesso a tali informazioni sarà consentito esclusivamente al Cliente, attraverso un sistema di codici per l'accesso protetto.

5.5.2 *Tempi di recapito*

- (A) La Ditta appaltatrice indica quali tempi non vincolanti di recapito di ciascuna Lettera Raccomandata Internazionale i seguenti termini:
 - (i) il 5° Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna in Europa UE e Europa Extra UE; oppure
 - (ii) il 12° Giorno Lavorativo successivo alla relativa Data di Accettazione, nell'ipotesi di consegna nel Resto del Mondo.
- (A) Qualora il destinatario di una Lettera Raccomandata Internazionale risulti sconosciuto o irreperibile all'indirizzo indicato dal Cliente (o tale indirizzo risulti errato), i tempi di recapito indicati ai precedenti paragrafi (i) e (ii) saranno ritenuti rispettati all'atto del primo tentativo di consegna.

6. **LETTERE CON DESTINATARIO AL DI FUORI DELL'AREA COPERTA**

- 6.1 La Ditta appaltatrice procederà all'Accettazione e all'erogazione del Servizio di Posta Certificata, Posta Raccomandata e Pubblicità Diretta Indirizzata con esclusivo riguardo a consegne da effettuarsi all'interno dell'Area Coperta.
- 6.2 Qualora alla Ditta appaltatrice siano state affidate Lettere il cui destinatario è situato al di fuori dell'Area Coperta (di seguito, le "**Lettere Fuori Zona**"), non procederà in alcun modo all'Accettazione e all'attivazione dei Servizi rispetto alle stesse e le affiderà, per conto del Cliente, a Poste Italiane S.p.A. (di seguito, "Poste Italiane"), affinché quest'ultima provveda alla accettazione e al recapito di tali Lettere Fuori Zona con modalità equivalenti (oppure, nel caso delle Lettere Certificate, tramite posta ordinaria) a quelle richieste alla Ditta appaltatrice dal Cliente al momento dell'Affidamento, restando pertanto inteso che la Ditta appaltatrice, fatto salvo il summenzionato obbligo di consegna a Poste Italiane, non assume rispetto ad esse alcun impegno nei confronti del Cliente. In tali ipotesi, la Data di Accettazione sarà la data di accettazione di Poste Italiane.
- 6.3 Il Cliente rimborserà alla Ditta appaltatrice i costi sostenuti rispetto a ciascuna Lettera Fuori Zona,

calcolati sulla base delle tariffe applicate da Poste Italiane, restando espressamente inteso che nessun corrispettivo sarà dovuto a tal riguardo dal Cliente alla Ditta appaltatrice.

7. LETTERE ECCEDENTI

7.1 Qualora, in particolari periodi dell'anno, il Cliente affidi alla Ditta appaltatrice numero di Lettere tale da rendere difficoltosa la consegna tempestiva di tutte tali Lettere secondo quanto disposto nelle presenti Condizioni Generali e nell'Accordo Quadro, la Ditta appaltatrice potrà:

(A) Affidare le Lettere in tale prospettiva eccedenti (di seguito, le "**Lettere Eccedenti**") a Poste Italiane, affinché quest'ultima provveda al recapito di tali Lettere Eccedenti con modalità equivalenti (oppure, nel caso delle Lettere Certificate, tramite posta ordinaria) a quelle richieste alla Ditta appaltatrice dal Cliente al momento dell'Affidamento, restando pertanto inteso che la Ditta appaltatrice, fatto salvo il summenzionato obbligo di consegna a Poste Italiane, non assume rispetto ad esse alcun impegno nei confronti del Cliente.

(B) Provvedere al recapito di tali Lettere Eccedenti in tempi superiori di tre giorni, rispetto a quanto previsto al punto 5.1.2.(A).

7.2 Resta inteso che, rispetto a ciascuna Lettera Eccedente, il Cliente corrisponderà alla Ditta appaltatrice un corrispettivo calcolato sulla base del tipo di Servizio richiesto al momento dell'Affidamento e indicato nell'Accordo Quadro.

8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1 Fermo restando quanto previsto ai successivi Articoli 8.3 e 9.1, l'attività di erogazione dei Servizi sarà oggetto di fatturazione mensile, avuto riguardo ai corrispettivi dovuti dal Cliente alla Ditta appaltatrice, secondo quanto disposto dall'Accordo Quadro e dalle presenti Condizioni Generali di Servizio, per i Servizi prestati a fronte di tutte le Lettere Accettate con destinatario all'interno dell'Area Coperta nel mese concluso alla relativa Data di Riferimento.

8.2 Il pagamento di ciascuna fattura emessa dalla Ditta appaltatrice ai sensi del precedente Articolo 8.1 sarà effettuato con valuta fissa per il beneficiario entro il trentesimo Giorno Lavorativo successivo a quello nel quale è stata emessa, restando espressamente inteso che, ai sensi dell'art. 1462 c.c., tale importo sarà dovuto dal Cliente indipendentemente da qualunque contestazione ai sensi del successivo Articolo 9.2, la quale potrà essere effettuata solo successivamente all'avvenuto pagamento.

8.3 I costi e le spese sostenute dalla Ditta appaltatrice rispetto a ciascuna Lettera Fuori Zona di cui ai precedenti Articoli 6.2 e 6.3 sarà oggetto di fatturazione immediata. Il pagamento di ciascuna fattura emessa ai sensi del presente Articolo 8.3 sarà effettuato a rimessa diretta.

8.4 Laddove si verificassero ritardi nei pagamenti, si applicheranno interessi di mora su base annua al saggio di cui al D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.

9. RENDICONTAZIONE

- 9.1 La Ditta appaltatrice invierà al Cliente, entro il medesimo termine indicato al precedente Articolo 8.1, un rendiconto (di seguito, il "Rendiconto") recante indicazione, con riferimento al mese concluso alla Data di Riferimento antecedente a quella rilevante ai fini del computo del predetto termine, del numero delle Lettere Certificate e delle Lettere Raccomandate rispetto alle quali abbia effettuato l'Accettazione e dell'ammontare totale dei corrispettivi fatturati, ai sensi del precedente Articolo 8.1, a tal riguardo, con espressa indicazione di quelle registrate, ai sensi dei precedenti Articoli 5.1.2(D) e 5.1.2(E), come non tempestivamente consegnate, restando inteso che i corrispettivi percepiti dalla Ditta appaltatrice a fronte di tali Lettere Certificate saranno stornati dall'importo risultante dalla fattura inviata dalla Ditta appaltatrice al Cliente contestualmente al relativo Rendiconto, nelle misure e modalità definite con ogni singolo cliente nell'Accordo Quadro.
- 9.2 Nell'ipotesi di contestazione, dell'ammontare dei corrispettivi riportati nel Rendiconto, le Parti si incontreranno entro i successivi 15 (quindici) giorni per addvenire a una composizione amichevole della vertenza e, qualora venga accertato (per volontà congiunta della Ditta appaltatrice e del Cliente o, successivamente, in sede giurisdizionale) che una parte dei corrispettivi percepiti dalla Ditta appaltatrice non fosse ad essa dovuta, il corrispondente ammontare sarà stornato da quanto ad essa dovuto alla Data di Riferimento immediatamente successiva a tale accertamento.

10. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- (A) fornire correttamente alla Ditta appaltatrice i dati dei destinatari di ciascuna Lettera; e
- (B) provvedere al corretto invio delle stesse alla Ditta appaltatrice ai fini dell'Accettazione secondo quanto disposto all'Articolo 4.1(B); e
- (C) non usufruire dei Servizi per l'invio di materiale riconoscibile come potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento; e
- (D) a tenere indenne la Ditta appaltatrice da ogni responsabilità relativa al contenuto ed alla natura delle Lettere.

11. RISOLUZIONE - RECESSO

- 11.1 La Ditta appaltatrice avrà il diritto di risolvere l'Accordo Quadro ai sensi dell'art. 1456, cod. civ., in caso di ritardo nei pagamenti dovuti dal Cliente per un periodo eccedente i 60 (sessanta) Giorni Lavorativi.
- 11.2 La Ditta appaltatrice e il Cliente avranno diritto di recedere dall'Accordo Quadro, *ad nutum* e senza che all'altra Parte sia dovuto alcun indennizzo o risarcimento di sorta, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con preavviso di almeno 30 (trenta) Giorni.

12. RESPONSABILITÀ DELLA DITTA APPALTATRICE

- 12.1 Resta espressamente inteso che la responsabilità della Ditta appaltatrice per qualsiasi perdita o danno, in qualunque modo occorsi al o sofferti dal Cliente (ivi inclusa la perdita di corrispondenza), è convenzionalmente limitata ai soli danni materiali diretti.
- 12.2 Salvo il caso di dolo o colpa grave, la Ditta appaltatrice non sarà quindi in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi danno (a titolo semplificativo ma non esaustivo: indiretto, consequenziale, d'immagine) o perdita ulteriore sofferti a fronte dell'inadempimento della Ditta appaltatrice alle obbligazioni di cui alle presenti Condizioni Generali di Servizio e all'Accordo Quadro.

13. RISERVATEZZA

- 13.1 La Ditta appaltatrice e il Cliente si impegnano a mantenere segrete e a non divulgare o altrimenti rendere note a terzi le informazioni fornite e ad utilizzarle solo ed esclusivamente ai fini della esecuzione del presente Accordo Quadro.
- 13.2 Esse non saranno ritenute inadempienti agli obblighi di cui al precedente paragrafo Articolo 13.1 nel caso in cui le 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 pubblicazione sia prevista dall'attuale legislazione vigente.

14. TUTELA DEI DATI PERSONALI

- 15. La DITTA APPALTATRICE SI IMPEGNA A RISPETTARE ED A FAR RISPETTARE DAI PROPRI DIPENDENTI E COLLABORATORI IL RIGOROSO VINCOLO DELLA RISERVATEZZA SU TUTTE LE INFORMAZIONI, I DATI, LE DOCUMENTAZIONI E, PIÙ IN GENERALE, LE NOTIZIE CHE VERRANNO FORNITE AL FINE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI, NEL RISPETTO DI QUANTO PREVISTO DAL D.LGS. 196/2003 FORZA MAGGIORE**

Nel caso in cui la Ditta appaltatrice, per motivi di Forza Maggiore, non sia in grado di adempiere ad una o più obbligazioni ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Servizio e dell'Accordo Quadro, esse si intenderanno sospese, interamente o parzialmente, per tutto il periodo in cui dureranno i motivi di Forza Maggiore.

16. MODIFICHE

- 16.1 La Ditta appaltatrice si riserva la facoltà di variare in qualsiasi momento i documenti richiamati nelle presenti Condizioni Generali di Servizio (in particolare: Zone Coperte e Zone Posta Internazionale). Tali variazioni saranno efficaci dal momento in cui saranno pubblicate sul Sito.
- 16.2 La Ditta appaltatrice si riserva altresì la facoltà di variare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali di Servizio. Le eventuali nuove clausole e/o variazioni saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al Cliente attraverso posta elettronica, e/o Posta Certificata e/o pubblicate sul Sito.
- 16.3 Il Cliente che non intenda accettare le variazioni può recedere dall'Accordo Quadro dandone comunicazione scritta tramite raccomandata AR, entro 5 (cinque) giorni solari dalla comunicazione, alla Ditta appaltatrice. Il recesso avrà efficacia dall'ultimo Giorno Lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione del Cliente.

17. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'attivazione dei Servizi avrà luogo a seguito di esplicita richiesta del Cliente, che non garantisce alcun quantitativo minimo di richieste.

18. LEGGE APPLICABILE

Le presenti Condizioni Generali di Servizio e l'Accordo Quadro sono regolati e saranno interpretati in conformità alla legge italiana.

19. FORO COMPETENTE

Ogni controversia che dovesse insorgere tra la Ditta appaltatrice e il Cliente in relazione alle presenti Condizioni Generali di Servizio, nonché, tra l'altro, alla sua esecuzione, interpretazione, risoluzione, validità ed efficacia sarà devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro competente.