Condizioni generali di servizio

Aggiornamento: marzo 2020

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Le presenti condizioni generali di servizio (di seguito, "**CGS**") disciplinano le caratteristiche e le modalità di fornitura da parte di Nexive S.p.A. dei Servizi di Posta Certificata (Formula Certa), Posta Raccomandata, Pubblicità Diretta Indirizzata, Posta Prioritaria Internazionale (Formula International), Raccomandata Internazionale (Raccomandata International) e costituiscono parte integrante e sostanziale dell'Accordo Quadro stipulato con il Cliente.

1. DEFINIZIONI

- "**Area Personale**" è l'area web messa a disposizione del Cliente 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

- "**Area Servita**" indica i CAP presso cui Nexive effettua il servizio di recapito; tali CAP sono elencati sul sito www.nexive.it

- "**Barcode**" o "**Codice a Barre**" indica l'insieme di caratteri alfanumerici che contraddistinguono in modo univoco una busta all'interno del circuito di recapito Nexive

- "**Bolla di affido"** è il documento che deve accompagnare le buste al momento dell'accettazione

- "**Cliente**" è la persona fisica o giuridica che affida a Nexive uno o più Servizi, elencati nell'Accordo Quadro e nei relativi allegati

- "**Data di accettazione**" (J) è il giorno lavorativo in cui Nexive accetta con relativo valore legale (D.lgs. 261/99) la corrispondenza affidatagli dal Cliente

- "**Data di affido**" è il giorno lavorativo in cui il Cliente o altro soggetto da questi incaricato (es. Stampatori) affida a Nexive la corrispondenza

- **"Giacenza Digitale"** è un servizio opzionale che consente ai destinatari di una raccomandata di ritirarla via web tramite un sistema di firma sicura

- "**Obiettivi di Qualità"** sono i livelli qualitativi nella fornitura dei servizi che Nexive si propone mensilmente di rispettare. Gli Obiettivi di Qualità sono puramente indicativi e non possono considerarsi, in nessun caso, specifici obblighi contrattuali assunti da Nexive nei confronti del Cliente in forza delle presenti CGS

- "**Giorno lavorativo**" indica ciascun giorno di calendario ad eccezione di sabato, domenica e dei giorni corrispondenti a festività nazionali o locali

- "**Servizio**" o "**Corrispondenza**" o "**Lettera**" indica, a seconda dei casi, il Servizio di Posta Certificata o di Raccomandata o di Pubblicità Diretta Indirizzata o di Posta Prioritaria Internazionale o Raccomandata Internazionale

- "**FTP**" (file transfer protocol): modalità di trasferimento dei flussi elettronici dei dati criptati

- "**Sito**" è il sito web di Nexive: www.nexive.it

- "**Stampatore**" è la terza parte eventualmente ingaggiata dal Cliente per stampare la corrispondenza

- "**Start-up**" è l'insieme di attività che vengono svolte congiuntamente da Nexive, Cliente ed eventualmente dallo Stampatore da questi ingaggiato, per verificare che le buste stampate corrispondano agli standard tecnici Nexive

2. MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

2.1 Affido e accettazione

L'affido della corrispondenza cartacea può avvenire secondo diverse modalità:

- **consegna diretta** a cura del Cliente presso uno degli Uffici Nexive indicati sul Sito www.nexive.it

- **richiesta di pick-up** presso il Cliente secondo i tempi, i modi e i costi pattuiti dallo stesso con Nexive. Se l'affido avviene prima delle ore 12.30, la corrispondenza sarà accettata nel medesimo giorno; se l'affido avviene invece oltre le ore 12.30, la corrispondenza sarà accettata il giorno lavorativo successivo.

Tutta la corrispondenza tracciata dovrà essere contrassegnata da un codice a barre (barcode).

Il Cliente potrà scegliere se creare il barcode direttamente o tramite uno Stampatore (Posta Certificata o Raccomandata Premarcata) **o, in alternativa, chiedere a Nexive di farlo per suo conto** secondo i tempi, modi e costi pattuiti per il servizio di marcatura (Posta Certificata Da Marcare e Posta Raccomandata Da Marcare), avendo cura di compilare la bolla di affido nel formato fornito da Nexive in sede di attivazione dell'Accordo Quadro.

In caso di Posta Premarcata (Posta Certificata o Posta Raccomandata)**, prima di procedere all'affido della corrispondenza, il Cliente o lo Stampatore dovranno consegnare a Nexive anche il file di riepilogo delle buste affidate**, in formato compatibile con il nostro portale c.d. Formula Certa, così come concordato in sede di start-up. Se al momento dell'accettazione Nexive dovesse riscontrare delle irregolarità nella bolla di affido, nel confezionamento o nel file depositato dal Cliente o dallo Stampatore, ne darà comunicazione ad entrambi affinché intervengano in maniera risolutiva nel più breve tempo possibile. La data di accettazione della corrispondenza sarà successiva a quella di risoluzione della problematica stessa; resta inteso che, qualora la problematica non venisse risolta, non sarà possibile procedere all'accettazione della corrispondenza e quindi al recapito della stessa.

Per il recapito della Raccomandata e-volution l'affido dovrà avvenire mediante deposito del file elettronico dei dati secondo le specifiche concordate con il Cliente.

Per la Raccomandata e-volution, o se richiesto dalla tipologia di Servizio acquistato, il Cliente dovrà fornire l'indirizzo e-mail e il numero di cellulare del destinatario. Il Cliente garantisce la correttezza e la completezza delle informazioni e dei dati forniti ed è consapevole che Nexive non provvederà al controllo di tali informazioni. In conseguenza di quanto sopra, Nexive non sarà in alcun modo responsabile in caso di mancata o incompleta esecuzione del Servizio per inesattezza o incompletezza della e-mail o del numero di cellulare fornito.

2.2 Perfezionamento del recapito

Per la Posta Certificata, Pubblicità Diretta Indirizzata e Prioritaria Internazionale il recapito è perfezionato alternativamente:

(i) **all'immissione della lettera nella cassetta postale** che indichi con chiarezza il nome e cognome del destinatario
(ii) **con la consegna al portiere**, ove presente il servizio di portierato, o ad altra persona (familiare, convivente, collaboratore domestico ecc.) che si trovi nel luogo corrispondente all'indirizzo indicato sulla busta al momento del recapito

Per le Raccomandate e Raccomandate Internazionali il recapito è perfezionato:

(iii) **all'apposizione della firma per ricevuta** da parte del destinatario, o in sua assenza, da parte di altra persona (familiare, convivente, collaboratore domestico ecc.) che si trovi nel luogo rispondente all'indirizzo indicato sulla busta al momento del recapito, ivi incluso il portiere, ove presente il servizio di portierato

Per le Raccomandate destinate in Italia inoltre il recapito è perfezionato:

(iv) in caso di impedimento fisico alla firma da parte del destinatario (es. disabilità permanente o temporanea), mediante attestazione di avvenuta consegna da parte dell'addetto al recapito
(v) in caso di assenza dei soggetti di cui al punto (iii), mediante **apposizione all'indirizzo del destinatario di un avviso** con il quale questi è informato che la raccomandata può essere ritirata nei successivi 30 giorni presso il punto di giacenza Nexive indicato nell'avviso stesso. Se il mittente ha sottoscritto il servizio di Giacenza Digitale, il destinatario potrà ritirare la raccomandata anche via web seguendo le istruzioni riportate sul predetto avviso.

Per la Raccomandata e-volution il recapito si intende perfezionato con l'invio della e-mail.

Dal momento in cui la Raccomandata e-volution è stata inviata all'indirizzo e-mail e fino a quando il destinatario non provvede a scaricarla, la Raccomandata si considera in giacenza.

Il destinatario può scaricare la raccomandata fino a 30 giorni successivi alla ricezione della e-mail tramite il portale web e attraverso l'uso di codici PIN univoci.

Quando la Raccomandata e-volution viene scaricata dal destinatario, viene messo a disposizione del mittente all'interno della sua "Area Personale", il "**Certificato Digitale'** che comprova l'avvenuta consegna (data e ora certa).

Decorso inutilmente il termine di 30 giorni, la raccomandata viene resa al mittente con la causale di compiuta giacenza.

2.3 Corrispondenza inesitata

Nexive non potrà effettuare il recapito qualora:

(i) il destinatario (o l'indirizzo indicato sulla busta) risulti sconosciuto o irreperibile
(ii) lo stabile del destinatario non risulti accessibile o non presenti cassette postali collocate al limite della proprietà, sulla pubblica via o comunque in luogo liberamente accessibile da nostro incaricato, così come previsto dalla normativa postale (art. 46 del decreto del 9 aprile 2001 del Ministero delle Comunicazioni)
(iii) la lettera sia indirizzata ad una casella postale
(iv) l'indirizzo e-mail fornito dal Cliente per il recapito di una Raccomandata e-volution, non sia completo o non sia valido

Nei casi (i) (ii) (iii) Nexive procederà alla **restituzione della corrispondenza al mittente o all'affido a Poste Italiane che provvederà al recapito,** secondo quanto definito nell'Accordo Quadro.
Nel caso (iv) la Raccomandata sarà resa al mittente che visualizzerà all'interno della sua 'Area Personale Formula Certa, la causale "indirizzo errato".

2.4 Reclami e decadenza convenzionale

I reclami possono essere presentati esclusivamente attraverso il Modulo Reclami disponibile sul sito www.nexive.it entro e non oltre 90 (novanta) giorni lavorativi a decorrere dalla data di accettazione della corrispondenza a cui il reclamo fa riferimento. In caso di mancato rispetto di tali tempistiche, Nexive non garantisce la presa in carico del reclamo stesso.

Nexive provvederà a rispondere al reclamo entro 45 giorni solari in accordo con la delibera 184/13/CONS.

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 4 per le Lettere con destinatario al di fuori della zona coperta.

3. OBIETTIVI DI QUALITA'

3.1 Posta Certificata (Formula Certa)

3.1.1 Tempi di Recapito

Gli Obiettivi di Qualità di Nexive prevedono, per la Posta Certificata, il recapito entro 7 giorni dall'accettazione (J+7) del 98% degli invii affidati mensilmente dal Cliente.

In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità di Nexive si riterranno soddisfatti con l'indicazione della relativa motivazione.

3.1.2 Certificazione

Ciascuna Lettera Certificata è contraddistinta da un codice a barre (o barcode) che viene apposto come descritto al punto 2.1. Al momento del perfezionamento del recapito (2.2), l'incaricato utilizzerà il palmare per la lettura del codice a barre. In questo modo il sistema Formula Certa, tramite tecnologia GPS, rileverà, oltre alla data e ora, anche la longitudine e la latitudine del luogo di recapito, fatti salvi i margini di errore comuni per questo genere di tecnologie. Per esigenze operative la lettura con palmare della busta potrebbe avvenire entro 150 metri dal luogo di recapito.

Qualora per ragioni di carattere eccezionale e non prevedibile (es. assenza di segnale GPS, malfunzionamento del portale ecc.) **non fosse possibile per l'operatore procedere al rilevamento delle coordinate tramite palmare**, Nexive non potrà fornire certificazione dell'avvenuto recapito e **la busta risulterà "non certificata".** In questo caso la filiale potrà provvedere al caricamento manuale della data di consegna sul portale Formula Certa in modalità di autocertificazione, ma non sarà possibile recuperare le coordinate GPS. Gli Obiettivi di Qualità di Nexive prevedono per le non certificate un **limite massimo del 5%** rispetto al totale degli invii affidati dal Cliente mensilmente.

Nel caso di Lettere preparate dal Cliente o da uno Stampatore, tali soggetti garantiranno la corrispondenza tra le Lettere confezionate ed affidate a Nexive e il riepilogo delle Lettere caricato su Formula Certa; Nexive provvederà alla sola verifica del quantitativo numerico affidato. Qualora in sede di recapito gli incaricati consegnassero una busta per la quale non sia stata fornita la traccia informatica, l'esito di consegna verrà acquisito, ma potrebbe non essere possibile associarlo alla busta accettata sul nostro portale, chiamato Formula Certa **(buste senza flusso informatico**). Qualora invece per un difetto della stampa da parte del Cliente o dello Stampatore, non fosse possibile leggere il barcode, tutte le Lettere saranno esitate con la causale "**barcode illeggibile" e non essendo possibile rilevare la data certa del recapito, Nexive non potrà fornire la relativa certificazione di recapito.**

3.2 Posta Raccomandata

3.2.1 Tempi di Recapito

Gli Obiettivi di Qualità di Nexive prevedono, per la Posta Raccomandata il recapito entro 5 giorni dall'accettazione (J+5) del 95% degli invii affidati mensilmente dal Cliente.

Gli Obiettivi di Qualità di Nexive prevedono per la Raccomandata e-volution il recapito entro 24 ore dall'acquisizione del flusso informatico.

In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità di Nexive relativi ai tempi di recapito si riterranno soddisfatti con l'indicazione della relativa motivazione.

3.2.2 Registrazione e Gestione delle Ricevute di Ritorno

Il Cliente ha la facoltà di richiedere a Nexive, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo indicato nell'Accordo Quadro, che ciascuna Raccomandata sia corredata da una cartolina di ritorno. La cartolina verrà fatta firmare con l'indicazione della data e dell'ora di consegna, contestualmente al recapito della Raccomandata, dai medesimi soggetti indicati al punto 2.2.

La cartolina di ritorno sarà messa a disposizione del Cliente in formato digitale nell'Area Personale del portale Formula Certa e, se previsto nell'Accordo Quadro, verrà restituita al Cliente in forma cartacea. In caso di smarrimento o mancata restituzione della cartolina di ritorno (oltre 45 giorni dalla data di consegna), il Cliente potrà richiedere gratuitamente copia della prova dell'avvenuta consegna.

Per quanto attiene le Raccomandate con Giacenza Digitale, nel caso in cui il destinatario proceda al ritiro via web, al Cliente sarà rilasciato una attestazione di avvenuta consegna c.d. **"Certificato Digitale"** contenente i dati relativi alla corrispondenza ritirata.

3.3 Pubblicità Diretta Indirizzata

3.3.1 Tempi di Recapito

Nexive recapiterà le Comunicazioni Pubblicitarie secondo le tempistiche di recapito (non vincolanti) che verranno di volta in volta concordate dal Cliente con il commerciale di Nexive.

3.3.2 Certificazione

Il Cliente avrà la facoltà di richiedere, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo di effettuare il recapito di ciascuna Comunicazione Pubblicitaria con le modalità di cui al precedente Articolo 3.1.2 (Certificazione). Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente non richieda la certificazione, Nexive non potrà fornire alcuna informazione in merito allo stato della consegna.

3.4 Posta Prioritaria Internazionale

3.4.1 Tempi di recapito

Gli Obiettivi di Qualità di Nexive prevedono quali tempi (non vincolanti) di recapito della Posta Prioritaria Internazionale:

- **5 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso l'Europa (UE ed extra UE)**

- **12 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso il Resto del Mondo.**

Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito.

In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità di Nexive relativi ai tempi di recapito si riterranno soddisfatti con l'indicazione della relativa motivazione.

3.5 Raccomandata Internazionale

3.5.1 Tempi di recapito

Gli Obiettivi di Qualità di Nexive prevedono quali tempi (non vincolanti) di recapito delle Lettere Raccomandate indirizzate verso l'estero (c.d. Raccomandata Internazionale):

- **5 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso l'Europa (UE ed Extra UE)**

- **12 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso il resto del Mondo.**

Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito.

In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità di Nexive relativi ai tempi di recapito si riterranno soddisfatti con l'indicazione della relativa motivazione.

3.5.2 Gestione

Ciascuna Raccomandata Internazionale sarà contraddistinta da un codice a barre stampato da Nexive su un'etichetta adesiva applicata sulla busta. L'accettazione delle Raccomandate Internazionali avverrà entro 2 giorni dalla data di affido, essendo previsto che la stessa venga effettuata presso la filiale di Milano per conto di tutte le filiali di accettazione in Italia. I tempi di recapito decorrono da questa data.

4. LETTERE CON DESTINATARIO AL DI FUORI DELL'AREA COPERTA

Qualora in sede di accettazione o recapito, Nexive riscontri la presenza di Lettere indirizzate a caselle postali o verso zone non incluse nell'Area Coperta ("Lettere in Zone non Servite"), **le affiderà in nome e per conto del Cliente**, sulla base del mandato con rappresentanza conferitogli, **a Poste Italiane S.p.A.** (di seguito, "Poste Italiane") utilizzando il prodotto postale più idoneo, a meno che le Parti non abbiano previsto in modo esplicito nell'Accordo Quadro di procedere alla restituzione delle stesse.

Rispetto a queste lettere, Nexive, fatto salvo l'obbligo di consegna a Poste Italiane, non assume alcun ulteriore impegno nei confronti del Cliente. Ogni diritto, obbligo e responsabilità relativo alle suddette lettere intercorrerà, pertanto, direttamente tra il Cliente e Poste Italiane e solo a quest'ultima il Cliente potrà rivolgersi per eventuali reclami e per richiedere l'eventuale risarcimento dei danni.

Si specifica inoltre che, in tali casi, **la data di accettazione delle buste risulterà essere quella di accettazione da parte di Poste Italiane**. In conseguenza dell'affidamento delle buste a Poste Italiane, Nexive non potrà fornire informazioni dettagliate di tracking sulla singola busta, con eccezione delle Raccomandate, per le quali viene fatto rimando al tracking di Poste Italiane.

Il Cliente rimborserà Nexive per la parte di servizio svolto da Poste Italiane, secondo quanto previsto nell'Accordo Quadro.

4.1. Raccomandata 100

In alternativa al recapito mediante Poste Italiane, Nexive offre la possibilità di usufruire, per le sole Lettere Raccomandate, del servizio denominato Raccomandata 100 con cui recapiterà le Lettere Raccomandate nelle Zone non Servite alle condizioni tecniche ed economiche indicate nell'Accordo Quadro.

5. LETTERE ECCEDENTI

Qualora, in particolari periodi dell'anno, il Cliente affidi a Nexive un numero di Lettere tale da rendere difficoltoso completare la consegna secondo quanto disposto nelle presenti CGS e nell'Accordo Quadro, Nexive potrà, con un preavviso minimo di una settimana concordare con il Cliente di:

(i) **affidare le suddette Lettere eccedenti a Poste Italiane;**
(ii) **provvedere al recapito di tali Lettere eccedenti in tempi superiori** rispetto a quanto previsto

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

6. AREA PERSONALE

All'attivazione dell'Accordo Quadro, Nexive metterà a disposizione del **Cliente un'area personale all'interno del proprio portale, chiamato Formula Certa, dove il Cliente, per 2 (due) mesi dalla data di recapito, potrà consultare le informazioni relative alle buste affidate** per cui è prevista la tracciatura.

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

7. 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 Nexive rispetto a ciascuna Lettera di cui all'art. 4, saranno 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**, Nexive 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. 2.4 Nexive fornirà il riscontro delle verifiche effettuate e, qualora venga accertato che una parte dei corrispettivi percepiti da Nexive non fosse dovuta, il corrispondente ammontare sarà stornato con nota di credito.

8. RESPONSABILITÀ DI NEXIVE

La responsabilità di Nexive per qualsiasi perdita o danno, in qualunque modo occorsi o sofferti al/dal Cliente (ivi inclusa la perdita di corrispondenza), è convenzionalmente limitata ai soli danni materiali diretti.

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

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 4 per le Lettere con destinatario al di fuori della Zona Coperta.

9. RISERVATEZZA

Nexive e 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 della esecuzione del Servizio e ad utilizzarle solo ed esclusivamente ai fini dell'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 ascriversi 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.

10. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Nexive 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 Nexive 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 ed alle modalità di trattamento degli stessi. Il Cliente è pertanto tenuto al rispetto degli obblighi di informativa, consenso e notificazione (ove necessari).

Nexive 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 Nexive omettere le sole informazioni strettamente confidenziali e gli accordi economici, se del caso)
(ii) fornire conferma che sono 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 e 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 all'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 ad assicurare un livello di sicurezza proporzionato al rischio, con modalità manuali e/o automatizzate.

11. FORZA MAGGIORE

Nel caso di eventi di forza maggiore, ovvero avvenimenti di carattere straordinario non prevedibili né evitabili (ad esempio atti dell'autorità, incendi, esplosioni, epidemie, condizioni meteorologiche avverse, scioperi e turbative industriali) che rendano di fatto impossibile o pericoloso assolvere alle obbligazioni contrattuali, Nexive informerà il Cliente della circostanza attraverso il proprio Sito. In tali condizioni si intenderanno sospese, interamente o parzialmente, le obbligazioni previste dalle CGS per tutto il periodo in cui dureranno i suddetti eventi.

12. MODIFICHE E RECESSO

12.1 Aggiornamento CAP e punti di giacenza

I giorni 1 e 15 di ogni mese Nexive aggiorna l'elenco dei CAP serviti e lo mette a disposizione dei Clienti sul proprio Sito. Per agevolare la comunicazione il Cliente può richiedere di ricevere l'aggiornamento via e-mail. In conseguenza dell'aggiornamento, il Cliente provvederà ad aggiornare la propria operatività e quella degli stampatori per evitare di affidare a Nexive corrispondenza destinata a zone non servite.

L'elenco aggiornato dei punti di giacenza è sempre disponibile sul Sito www.nexive.it.

12.2 Modifiche alle condizioni generali di Servizio e dell'Accordo Quadro

Nexive 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 può recedere dall'Accordo Quadro con Nexive, dandone comunicazione scritta a quest'ultima, secondo le modalità di cui al successivo art. 15. 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 www.nexive.it.

12.3 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 (trenta) giorni, secondo le modalità di cui al successivo art. 15.

12.4 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. 15, subordinatamente all'accettazione di Nexive. Se accettate da Nexive, le nuove disposizioni avranno efficacia dal primo giorno lavorativo del mese successivo.

13. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'attivazione dei Servizi avrà luogo a seguito di esplicita richiesta da parte del Cliente.

Nel caso di sottoscrizione del servizio di Posta Certificata Premarcata, l'attivazione del servizio è subordinata alla comunicazione da parte di Nexive della chiusura dello start-up.

14. VARIE

Il conferimento dell'incarico di fornitura dei Servizi a Nexive non comporta il conferimento ad essa di alcun diritto di esclusiva o potere di rappresentanza da parte del Cliente, ad eccezione del caso previsto dall'art. 4 (Lettere con destinatario al di fuori dell'Area Coperta). In quest'ultima circostanza, infatti, Nexive agirà non solo per conto ma anche in nome del Cliente, producendosi gli effetti della relativa azione, direttamente nei confronti di quest'ultimo, ferma restando, in ogni caso, l'esclusione di qualsiasi obbligazione, di qualsivoglia contenuto e genere a carico di Nexive in seguito all'affidamento a Poste Italiane.

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 Nexive.

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

15. 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 PEC agli indirizzi comunicati (per Nexive: Via Fantoli 6/3, 20138 – Milano; PEC: nexive@formulapec.it), anticipandola al Servizio Clienti secondo le modalità consuete di comunicazione (e-mail).

16. LEGGE APPLICABILE

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

17. FORO COMPETENTE

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