



# Condizioni Generali di Contratto - Firma Digitale -



## 1. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, si intende per:

**Accordo:** il documento redatto da Aruba Pec e sottoscritto dal Contraente, in cui sono descritte le caratteristiche tecniche ed economiche della Firma Digitale e delle relative condizioni di fornitura di cui possono usufruire i Clienti Business;

**Aruba S.p.A.:** soggetto che in forza di autonomo contratto stipulato con il Gestore è autorizzato a svolgere attività di rivendita della Firma Digitale ed è competente ad emettere fattura nei confronti del Cliente (di seguito, "Aruba");

**Aruba Pec S.p.A.:** soggetto iscritto nell'elenco pubblico dei certificatori predisposto, tenuto ed aggiornato dal Centro Nazionale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione (CNIPA) ai sensi dell'art. 27 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e, come tale, legittimata ad emettere Certificati di Firma Digitale aventi valore legale, a norma del combinato disposto del D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513 e del D.P.C.M. 13 gennaio 2004 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, "Aruba Pec" o "Certificatore");

**Certificato:** una rappresentazione digitale di dati informatici che deve contenere i dati identificativi del Certificatore e del richiedente/sottoscrittore del certificato, la Chiave pubblica del sottoscrittore, un numero seriale identificativo, la firma digitale del Certificatore e deve identificare il periodo di validità del certificato;

**Chiave privata:** la componente della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere noto esclusivamente al soggetto che ne è titolare, mediante il quale quest'ultimo appone la Firma Digitale su un documento informatico oppure decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente Chiave pubblica;

**Chiave pubblica:** la componente della coppia di chiavi asimmetriche destinata ad essere resa pubblica, mediante la quale si verifica la Firma digitale apposta sul documento informatico del titolare delle chiavi asimmetriche o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al titolare delle predette chiavi;

**Cliente:** il soggetto che, in qualità di Titolare richiede la fornitura della Firma Digitale alle condizioni tecniche e economiche pubblicate sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it) (di seguito cliente consumer) o che essendo iscritto/appartenente al Contraente, usufruisce delle condizioni stabilite nell'Accordo sottoscritto da quest'ultimo con Aruba Pec e richiede l'attivazione della Firma Digitale con le caratteristiche tecniche ed economiche ivi indicate (di seguito cliente business);

**Contatto del Certificatore:** il personale incaricato dal Certificatore per fornire ausilio agli Utenti nell'utilizzo della Firma Digitale ai recapiti indicati sul sito <http://www.pec.it/Contacts.aspx>;

**Contraente:** soggetto (Società, Ente, Ordine Professionale, etc.) che ha stipulato con Aruba Pec un Accordo e che assume, rispetto al soggetto richiedente l'emissione del certificato, il ruolo di Terzo Interessato;

**Firma digitale:** il risultato della procedura informatica (validazione), basato su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica ed una privata, che consente al sottoscrittore, mediante la Chiave privata, ed al destinatario, mediante la Chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;

**Firma digitale remota:** tipologia di Firma Digitale che non necessita del possesso fisico della chiave privata da parte del firmatario, poiché tale chiave è conservata, congiuntamente al certificato di firma, all'interno di un server remoto sicuro, accessibile via rete (Intranet e/o Internet);

**Fornitori:** Aruba Pec ed Aruba che, congiuntamente tra di loro, concludono con il Cliente il contratto di fornitura della Firma Digitale;

**Kit di firma digitale:** il kit distribuito dai Fornitori descritto in dettaglio nel Manuale Operativo ed avente ad oggetto l'emissione in favore del Cliente di un Certificato di Firma Digitale, in base alla tipologia di kit dal medesimo scelta tra quelle messe a sua disposizione e pubblicate sul sito istituzionale [www.pec.it](http://www.pec.it), conforme a quanto previsto nel D.P.R. 445/2000, nel D.P.C.M. 13 gennaio 2004 e successive modifiche ed integrazioni;

**Manuale Operativo:** il documento pubblicato e pubblico a norma di legge contenente l'indicazione delle procedure di rilascio del certificato digitale di sottoscrizione e del certificato digitale di autenticazione, nonché l'indicazione delle modalità operative per l'emissione e la gestione del servizio di certificazione di Aruba Pec nonché le istruzioni per l'uso del Servizio medesimo;

**Modulo di Richiesta Firma Digitale:** il modulo per la richiesta del Certificato compilato dal Cliente nel quale quest'ultimo indica le informazioni necessarie alla sua identificazione;

**Terzo Interessato:** soggetto che, in caso di rilascio di Certificati per firmare in funzione di un ruolo o di cariche rivestite per conto di organizzazioni terze che prevedono il conferimento di poteri, da parte di terzi, a colui che richiede il Certificato, unitamente al Titolare, avendo un interesse diretto nella gestione del Certificato, è legittimato alla revoca e/o sospensione del Certificato.

**T.U.:** Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa approvato con il D.P.R. 445/2000.

Le definizioni qui non specificatamente richiamate mantengono il significato indicato nel Manuale Operativo.

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

**2.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto per la Fornitura della Firma Digitale (di seguito, "Condizioni Generali"), disciplinano le modalità ed i termini con cui le Società Aruba S.p.A. (P.Iva 01573850516), con sede in Piazza Garibaldi n. 8, 52010 Soci - Bibbiena (Arezzo), ed Aruba PEC S.p.A., (P.Iva 01879020517) con sede in Via Sergio Ramelli n. 8, 52100 Arezzo, forniscono al Cliente la Firma Digitale, nelle opzioni e con le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche proprie della singola offerta commerciale prescelta dal Cliente, tra quelle messe a Sua disposizione, come individuata e descritta nel Contratto e nel sito [www.pec.it](http://www.pec.it);

**2.2** La Firma Digitale è offerta e commercializzata dai Fornitori mediante la rete internet con le modalità descritte online, con le caratteristiche tecniche e nello stato di fatto e di diritto in cui si trova alla data della richiesta, così come pubblicati sul sito istituzionale, che il Cliente, accettando le seguenti Condizioni Generali, dichiara esplicitamente di conoscere ed accettare.

**2.3** L'offerta della Firma Digitale è a tempo indeterminato, salva la facoltà dei Fornitori di sospenderla o revocarla in qualsiasi momento; in tal caso, i contratti conclusi prima della predetta sospensione e/o della revoca saranno onorati alle condizioni pattuite.

## 3. STRUTTURA DEL CONTRATTO

**3.1** Il Contratto di fornitura della Firma Digitale è costituito da i seguenti documenti:

a) Modulo di Richiesta Firma Digitale (di seguito, "Modulo di Richiesta"), che integra una proposta contrattuale formulata dal Cliente;

b) Condizioni Generali di Contratto - Firma Digitale, redatte e predisposte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 e nella L. 40/2007, hanno portata di carattere generale e potranno subire le modifiche rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti;

c) Manuale Operativo, nella versione pubblicata al momento della richiesta di fornitura della Firma Digitale, pubblicato a norma dell'art. 38, punto 2, del D.P.C.M. 13 gennaio 2004, che il Cliente è espressamente tenuto a consultare prima di inoltrare l'ordine della Firma Digitale. Le pubblicazioni del Manuale sono disponibili in formato elettronico nel sito istituzionale del Certificatore, al link (<http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>), in formato elettronico e cartaceo presso il CNIPA (<http://www.cnipa.it>), in formato cartaceo presso

ogni Centro di Registrazione Locale o Incaricato della Registrazione individuati al link <http://www.pec.it/CDRLaccreditati.aspx>.

**3.2** Il Cliente prende atto ed accetta che l'invio online del Modulo di Richiesta, comporta l'accettazione delle presenti Condizioni Generali e del Manuale Operativo da esse richiamato, i quali avranno piena efficacia vincolante nei confronti del Cliente, indipendentemente dall'intervenuta conclusione del Contratto e successiva fornitura della Firma Digitale.

## 4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto si considera concluso con l'emissione del Certificato da parte del Certificatore.

## 5. CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

**5.1** Il prezzo della Firma Digitale è individuato nell'offerta formulata dai Fornitori alla luce delle tariffe vigenti al momento dell'ordine ed indicata sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it), e si differenzia in base alla tipologia di Firma Digitale scelta. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'Iva dovuta che, assieme a qualsiasi altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del contratto, sarà a carico del Cliente. In ogni caso, il Cliente dichiara espressamente di sollevare ora per allora i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dalle transazioni o dai pagamenti effettuati. Il Cliente non potrà far valere diritti o sollevare eccezioni di alcun tipo, se prima non avrà provveduto ad eseguire i pagamenti previsti dal contratto.

**5.2** Il Cliente prende atto ed accetta che il pagamento della Firma Digitale deve essere eseguito a favore e nei confronti di Aruba con una delle modalità indicate alla pagina <http://www.aruba.it/recapiti.asp>. In caso di pagamento con bollettino postale o bonifico bancario, il Cliente dovrà indicare nella relativa "causale" in maniera univoca e corretta il numero d'ordine e la tipologia di Firma Digitale acquistata; in assenza di una corretta ed univoca indicazione, i Fornitori non potranno essere ritenuti responsabili della mancata imputazione del pagamento all'ordine del Cliente e quest'ultimo non potrà avanzare alcuna pretesa o richiesta di risarcimento danni e/o indennizzo nei loro confronti, e comunque dichiara di rinunciare sin da ora. Il Cliente, tuttavia, potrà richiedere ai Fornitori di utilizzare tale credito per l'acquisto e/o il rinnovo di altri Servizi, con le modalità ed i termini indicati al successivo comma 4, al quale integralmente si rinvia anche in riferimento all'ipotesi di perdita credito.

**5.3** Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente prende atto ed accetta che la fattura relativa alla Firma Digitale ordinata sia emessa esclusivamente da Aruba e che la medesima gli sia trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.

**5.3.1** I Fornitori si riservano la facoltà di sospendere o disattivare, con effetto immediato, la Firma Digitale richiesto, nel caso in cui il pagamento del prezzo sia per qualsiasi motivo revocato o annullato dal Cliente oppure non sia eseguito, confermato o accreditato a beneficio della stessa Aruba.

**5.4** I crediti eventualmente esistenti in favore del Cliente in forza della mancata fornitura della Firma Digitale, a qualsiasi causa dovuta, dovranno essere utilizzati da quest'ultimo per l'acquisto o il rinnovo di servizi erogati dai Fornitori entro e non oltre il periodo di dodici mesi dalla data del pagamento. Trascorso inutilmente il periodo di tempo sopra indicato, senza che il Cliente abbia utilizzato il predetto credito, questo si intenderà definitivamente acquisito ed incassato da parte dei Fornitori senza che il Cliente possa pretendere la restituzione o l'utilizzazione.

## 6. RICHIESTA DI REGISTRAZIONE E RILASCIO DEL CERTIFICATO ED ATTIVAZIONE

**6.1** La procedura di richiesta della Firma Digitale si differenzia per il Cliente Consumer ed il Cliente Business:

a) Il Cliente Consumer richiede la registrazione e l'emissione del Certificato di sottoscrizione mediante la procedura di ordine indicata sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it), come precisato nel Manuale Operativo, compilando online l'apposito Modulo di Richiesta, inserendovi dati corretti e verificati e trasmettendo ad Aruba la documentazione originale ripiegativa dell'Ordine costituita dal Modulo di Richiesta, appositamente sottoscritto dal Cliente, dai documenti dal medesimo richiamati, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento del corrispettivo dovuto, dalla Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà e dalla copia di un documento di identità del Cliente. Il riconoscimento de visu del Cliente Consumer sarà eseguito dal soggetto incaricato ai sensi del D.P.R. 445/2000 e la consegna della Firma Digitale avverrà nel luogo indicato in fase di ordine.

b) Il Cliente Business richiede la registrazione e l'emissione del Certificato di sottoscrizione mediante la procedura di ordine indicata sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it), come precisato nel Manuale Operativo, accedendo online al form relativo all'Accordo di riferimento, mediante l'inserimento del codice identificativo della medesima a lui comunicato dal Contraente di proprio riferimento, e compilando l'apposito Modulo di Richiesta, inserendovi dati corretti e verificati e trasmettendo ad Aruba la documentazione attestante l'avvenuto pagamento del corrispettivo dovuto. La documentazione originale ripiegativa dell'Ordine costituita dal Modulo di Richiesta, corredata di copia del documento di identità del Richiedente, dovrà essere da quest'ultimo sottoscritta presso il Contraente di riferimento che provvederà ad eseguire il riconoscimento de visu ed a curare la consegna della Firma Digitale.

**6.2** Nello specifico, il Cliente si obbliga a comunicare ai Fornitori:

- dati, documenti, informazioni corrette e veritiere, specificando tra le informazioni fornite quelle che intende escludere dal certificato;
- l'esistenza di eventuali limitazioni nell'uso della coppia delle chiavi di certificazione (a titolo esemplificativo, poteri di rappresentanza, limitazioni di poteri, ecc.), comprovate da idonea documentazione;
- tempestivamente ogni eventuale cambiamento delle informazioni o dei dati forniti.

Il Cliente, altresì, è tenuto a generare la coppia di chiavi di sottoscrizione in sicurezza e nel rispetto delle procedure indicate nel Manuale Operativo.

**6.3** I Fornitori provvederanno al rilascio del Certificato, rispettando rigorosamente l'ordine cronologico delle richieste pervenute, purché assistite dal ricevimento della conferma circa l'avvenuto pagamento del corrispettivo della Firma Digitale rilasciata dall'Ente individuato come competente ad effettuare l'operazione, e dalla restante documentazione indicata al precedente comma. Il Certificato sarà rilasciato al Cliente solo in caso di esito positivo delle verifiche a tal fine necessarie; in caso di mancata emissione del Certificato, i Fornitori indicheranno al Cliente le ragioni che ne hanno determinato il mancato rilascio e provvederanno alla restituzione in favore del Cliente del 50% (cinquanta%) dell'importo dal medesimo versato a titolo di canone annuale per la Firma Digitale; resta inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, che il residuo 50% (cinquanta%) sarà trattenuto dai Fornitori a titolo di indennità per le spese relative all'istruttoria di rilascio del Certificato.

**6.4** I Fornitori comunicheranno al Cliente l'emissione del Certificato. Resta inteso che l'attivazione del Certificato sarà effettuata direttamente dal Cliente mediante l'apposita procedura di autenticazione.

## 7. DURATA E VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

**7.1** La durata del Certificato è indicata sul medesimo, nella sezione "validità [validity]".

**7.2** All'approssimarsi della data di scadenza i Fornitori, a mero titolo di cortesia e quindi senza che così facendo si assumano alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, avranno la facoltà di inviare alle caselle di posta elettronica indicate dal Cliente in fase di ordine avvisi di prossima scadenza del Certificato.

## 8. OBBLIGHI DEL CLIENTE

**8.1** Gli obblighi del Cliente sono quelli indicati nel Manuale Operativo e nelle presenti Condizioni Generali.

**8.2** Il Cliente, in considerazione della circostanza che l'utilizzo di una Firma digitale per cui sia stato emesso un Certificato di sottoscrizione, comporta la possibilità di sottoscrivere atti e documenti rilevanti a tutti gli effetti della legge italiana e riconducibili unicamente alla sua



## Condizioni Generali di Contratto - Firma Digitale -



persona, è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione della chiave privata, del dispositivo di firma e del codice di attivazione ad esso associato (PIN). In particolare, il Cliente è obbligato, ai sensi dell'art. 29 bis del T.U., ad adottare tutte le misure idonee ad evitare che, dall'utilizzo del sistema di chiavi asimmetriche o della Firma digitale, derivi danno ad altri. Il Cliente è tenuto, altresì, a proteggere la segretezza della Chiave privata non comunicando o divulgando a terzi il codice personale identificativo (PIN) di attivazione della stessa, provvedendo a digitarlo con modalità che non ne consentano la conoscenza da parte di altri soggetti e conservandolo in un luogo sicuro e diverso da quello in cui è custodito il dispositivo contenente la chiave. La Chiave privata, per cui è stato rilasciato il certificato di sottoscrizione, è strettamente personale e non può essere per alcuna ragione ceduta o data in uso a terzi. Il Cliente prende atto di essere il responsabile esclusivo della protezione della propria Chiave privata da danni, perdite, divulgazioni, modifiche o usi non autorizzati. Il Cliente si impegna ad utilizzare la Firma Digitale in conformità a quanto indicato nel Contratto e nel sito istituzionale, nel rispetto della legge, della normativa vigente della morale e dell'ordine pubblico. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Cliente si impegna a:

a) astenersi dal compiere ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale;

b) non utilizzare la Firma Digitale in maniera tale da recare danno a se stesso o a terzi;

c) utilizzare la Firma Digitale per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di inviare, trasmettere e/o condividere materiale;

c.1) che violi o trasgredisca diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari;

c.2) che abbia contenuti contro la morale e l'ordine pubblico al fine di turbare la quiete pubblica e/o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque;

c.3) a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale;

c.4) idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software pirata, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan Horse o altri componenti dannosi);

c.5) idoneo ad effettuare Spamming o azioni equivalenti;

d) garantire che i dati personali comunicati ai Fornitori per l'integrale esecuzione del contratto siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità. Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora abbia fornito dati falsi, non attuali o incompleti, i Fornitori si riservano il diritto di sospendere/disattivare la Firma Digitale, trattenendo le somme pagate dal Cliente e riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno; resta inteso che il Cliente non potrà avanzare ai Fornitori alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il tempo in cui non ha usufruito della Firma Digitale;

e) manlevare e tenere indenne i Fornitori, da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale della Firma Digitale da parte del Cliente stesso.

**8.3** Il Cliente è altresì responsabile dei danni derivanti ai Fornitori e/o a terzi nel caso di ritardo di attivazione da parte sua delle procedure previste dal Manuale Operativo per la revoca e/o la sospensione del Certificato.

**8.4** Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione e le relative risultanze indicate nel certificato, Egli prende atto ed accetta che sarà ritenuto penalmente responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dal Certificatore e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni contenute nel certificato, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne i Fornitori da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei loro confronti.

**8.5** In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, i Fornitori avranno facoltà di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione ed i suoi effetti, e di sospendere/disattivare immediatamente e senza alcun preavviso la Firma Digitale. I Fornitori tratteranno le somme pagate dal Cliente a titolo di risarcimento, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno. Il Cliente prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere dai Fornitori a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che gli stessi stessamente avranno ritenuto opportuno adottare. In ogni caso, il Cliente si assume, ora per allora, ogni responsabilità in merito alle violazioni di cui sopra e si impegna a manlevare e tenere indenne i Fornitori da ogni e qualsiasi responsabilità, spesa, pregiudizio o danno, diretto o indiretto, derivanti da pretese o azioni da parte di terzi di cui i Fornitori siano chiamati a rispondere nei confronti dei terzi per fatto imputabile del Cliente, ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le responsabilità e i danni derivanti dall'eventuale erroneità o non attualità delle informazioni o dei dati rilasciati ai Fornitori, dal non corretto utilizzo delle procedure descritte nel Manuale Operativo.

### **9. OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEI FORNITORI**

**9.1** Gli obblighi del Certificatore sono quelli indicati nel Manuale Operativo. I Fornitori non assumono obblighi ulteriori a quelli previsti nelle presenti Condizioni Generali, nel Manuale Operativo, e nelle leggi vigenti in materia di attività di certificazione.

**9.2** I Fornitori non prestano alcuna garanzia in caso di uso improprio e/o non corretto della Firma Digitale rispetto a quanto stabilito dalle norme italiane vigenti e dal Manuale Operativo. I Fornitori non prestano alcuna garanzia sul corretto funzionamento e sulla sicurezza dei macchinari hardware e dei software utilizzati dall'Cliente, sul regolare e continuativo funzionamento di linee elettriche e telefoniche nazionali e/o internazionali, sulla validità e rilevanza, anche probatoria, del certificato di sottoscrizione o di qualsiasi messaggio, atto o documento ad esso associato o confezionato tramite le chiavi a cui il Certificato è riferito nei confronti di soggetti sottoposti a legislazioni differenti da quella italiana, sulla loro segretezza e/o integrità (nel senso che eventuali violazioni di quest'ultima sono, di norma, rilevabili dall'Cliente o dal destinatario attraverso l'apposita procedura di verifica).

**9.3** Il Cliente dichiara di aver letto ed accettato le limitazioni di responsabilità di cui al Manuale Operativo. Salvo i casi di dolo o colpa grave, i Fornitori non saranno responsabili di alcun danno nei confronti del Cliente e/o comunque nei confronti di terzi. I Fornitori non rispondono per eventuali danni e/o ritardi dovuti a malfunzionamento o blocco del sistema informativo. In ogni caso i Fornitori non rispondono di danni cagionati al Cliente e/o a terzi, trascorso il termine di decadenza di 10 (dieci) giorni dall'evento dannoso, ovvero dalla sua scoperta comunicato nelle forme indicate nel Manuale Operativo.

**9.4** In nessun caso i Fornitori potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti da chiunque subiti, ivi compreso il Cliente:

a) causati per uso improprio della Firma Digitale o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali, nel manuale operativo della società Aruba Pec e nel sito [www.pec.it](http://www.pec.it);

b) derivanti da impossibilità della prestazione, mancato funzionamento di reti o apparati tecnici, cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, esplosioni ecc.);

c) di qualsiasi natura ed entità patiti dal Cliente e/o da terzi causati da manomissioni o interventi sulla Firma Digitale o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati dai Fornitori.

### **10. HARDWARE E SOFTWARE PER IL FUNZIONAMENTO DEL CERTIFICATO**

Qualora richiesto dal Cliente, il Certificatore, direttamente o a mezzo degli Operatori di Registrazione o Incaricati di Registrazione, consegnerà a questi, previa corresponsione del relativo costo, un dispositivo (hardware-Smart Card e/o lettore) di firma in grado di conservare e leggere la Chiave privata dello stesso e generare al proprio interno le firme digitali, nonché dispositivi software a valore aggiunto.

### **11. ASSISTENZA**

Il servizio di assistenza clienti viene erogato con le modalità previste nel manuale operativo ed indicate sul sito [www.pec.it](http://www.pec.it), al quale integralmente si rinvia.

### **12. RINVIO AL MANUALE OPERATIVO**

Per quanto non espressamente indicato negli articoli precedenti si rinvia a quanto stabilito nel manuale operativo predisposto da Aruba Pec e nel sito [www.pec.it](http://www.pec.it) che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

### **13. COMUNICAZIONI.**

**13.1** Ogni comunicazione scritta dovrà essere inviata dal Cliente ai recapiti dei Fornitori indicati nelle presenti Condizioni.

**13.2** Qualora nel Modulo di Richiesta il Cliente abbia indicato un indirizzo e-mail, questo sarà considerato indirizzo elettronico ai sensi dell'art. 14, 1° comma del T.U., e tutte le comunicazioni saranno a lui validamente inviate presso il medesimo. In caso di mancata indicazione dell'indirizzo di posta elettronica, le comunicazioni saranno inviate all'indirizzo indicato dal Cliente nel Modulo di Richiesta.

### **14. MODIFICHE DEI SERVIZI E VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI DELL'OFFERTA**

**14.1** Il Cliente prende atto ed accetta che la Firma Digitale oggetto del presente contratto è caratterizzata da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi i Fornitori si riservano il diritto di inserire nuove offerte, di modificare e/o togliere quelle inizialmente presenti, di modificare le caratteristiche della Firma Digitale, di variare le condizioni, anche economiche, dell'offerta, in qualsiasi momento e senza preavviso, quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica.

**14.2** I Fornitori si riservano la facoltà di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso la tipologia e le caratteristiche della Firma Digitale ovvero qualsiasi altra condizione della fornitura. In ogni caso le Firme Digitali attivate o rinnovate precedentemente alla data della variazione saranno mantenute, fino alla loro prima scadenza, alle condizioni pattuite.

**14.3** Qualora i Fornitori modificano le presenti Condizioni Generali, dette modifiche saranno comunicate al Cliente mediante pubblicazione sul sito istituzionale. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente, qualora usufruisca del servizio di Firma Digitale Remota, potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) o tramite raccomandata a.r. provvedendo a richiedere la revoca del certificato emesso in suo favore e specificando la volontà di recedere. Dalla data del recesso il Cliente è obbligato a non utilizzare il servizio di Firma Digitale Remota precedentemente attivato in suo favore. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

**14.4** Il Certificatore si riserva il diritto di effettuare modifiche alle previsioni del Manuale Operativo per sopravvenute esigenze tecniche, legislative e gestionali, che saranno efficaci nei confronti del Cliente decorsi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione mediante la sua pubblicazione sul sito istituzionale.

### **15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Qualora il Cliente usufruisca del servizio di Firma Digitale Remota, il presente contratto si risolve automaticamente, con conseguente sospensione/disattivazione della Firma Digitale, in caso di revoca del certificato. I Fornitori altresì hanno facoltà, ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1456 Cod. Civ. di risolvere il presente contratto, qualora il Cliente violi in tutto o in parte le disposizioni di cui agli artt. 6 e 8 del presente contratto. Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale dei Fornitori, con lettera raccomandata a.r. inviata al Cliente, per effetto della quale gli stessi saranno autorizzati a revocare il certificato senza alcun preavviso. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute dai Fornitori a titolo di penale, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, senza che lo stesso possa avanzare alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo in cui non ha usufruito del certificato. Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione previste dalla legge.

### **16. RECESSO**

**16.1** Il Cliente prende atto ed accetta che la Firma Digitale acquistata nell'opzione del Kit di Firma Digitale, prevedendo la fornitura di un prodotto personalizzato, rientra nella previsione di cui all'art. 55 del D.lgs. 206/2005 e che, pertanto, non è ammesso l'esercizio del diritto di recesso. L'ordine può essere bloccato ed eventualmente disdetta qualora la produzione ad esso relativa non sia stata ancora in alcun modo avviata; in tal caso il Cliente avrà diritto ad ottenere esclusivamente la restituzione del corrispettivo versato.

**16.2** Il Cliente prende atto ed accetta che nel caso in cui abbia acquistato la Firma Digitale nell'opzione della Firma Digitale Remota, e qualora sia qualificabile come "consumatore" ed identificato, ai sensi dell'Art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), nella persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale, avrà facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata a.r. ai Fornitori, o ad uno di essi. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della predetta comunicazione ed i Fornitori provvederanno a disattivare il Servizio. Nel caso in cui il Cliente richieda, altresì, il rimborso del prezzo del servizio per i giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del rapporto, i Fornitori provvederanno ad effettuare detto rimborso con esclusione dei costi già sostenuti, conformemente a quanto stabilito dall'art. 1 comma 3 del Legge 40/2007. Resta inteso, e di ciò il Cliente prende atto ed accetta, che la facoltà di recesso prevista al presente comma è riconosciuta, in conformità al D.lgs. 206/2005 ed alla L. 40/2007, solo ai Clienti che siano qualificabili come consumatori e solo a coloro che abbiano acquistato il servizio di Firma Digitale Remota.

**16.3** È esclusa la disdetta anticipata del contratto, eccezione fatta per i casi ivi espressamente previsti. In caso di disdetta, recesso o risoluzione illegittimi da parte del Cliente, i Fornitori sono sin d'ora autorizzati a trattenere le somme pagate dal Cliente a titolo di penale salvo il risarcimento del maggior danno.

**16.4** In caso di servizio di Firma Digitale Remota, i Fornitori avranno facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione con preavviso di 10 (dieci) giorni inviato tramite comunicazione scritta. In caso di esercizio della facoltà di recesso, trascorso il termine di preavviso sopra indicato i Fornitori potranno in qualsiasi momento disattivare e/o disabilitare il certificato. In tale ipotesi i Fornitori restituiranno al Cliente il rateo del prezzo del servizio di Firma Digitale Remota corrispondente ai giorni non utilizzati fino alla successiva scadenza naturale del rapporto, detratte le spese sostenute per la fornitura del servizio di Firma Digitale Remota, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indennizzo o responsabilità dei Fornitori stessi o di chi avrà avuto parte nella fornitura del servizio di Firma Digitale Remota per il mancato utilizzo da parte del Cliente dei certificati nel periodo residuo.



## Condizioni Generali di Contratto - Firma Digitale -



### 17. REVOKA E SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO

17.1 I presupposti, le procedure e la tempistica per la revoca o la sospensione del Certificato di sottoscrizione sono stabiliti oltre che nel presente articolo, nel Manuale Operativo. Il Certificatore provvederà alla revoca ovvero alla sospensione del Certificato qualora si verifichi una delle seguenti circostanze:

- richiesta esplicita formulata dal titolare del Certificato per iscritto;
- richiesta da parte del "terzo interessato" (che deve essere inoltrata per iscritto ai sensi di quanto previsto all'art. 20 D.P.C.M.);
- richiesta nei casi di urgenza (in tutti i casi di smarrimento e/o furto del dispositivo di firma) formulata telefonicamente dal titolare del Certificato o "terzo interessato", identificati mediante il codice riservato per l'autenticazione rilasciatogli al momento della emissione del Certificato;
- riscontro che il Certificato non è stato rilasciato secondo le modalità previste dal Manuale Operativo ovvero in maniera non conforme alle modalità previste dalla normativa vigente;
- riscontro di una avvenuta violazione degli obblighi incombenti sul richiedente e/o sul titolare del Certificato;
- compromissione della segretezza e/o rottura della chiave privata;
- smarrimento della chiave privata;
- abusi e falsificazioni;
- richiesta proveniente dall'Autorità Giudiziaria.

In riferimento all'art. 19, comma 4, del D.P.C.M., il Certificatore provvede ad inserire in stato di sospensione il Certificato (e quindi a sospenderne la validità) nel caso in cui non possa accertare in tempo utile l'autenticità della richiesta.

17.2 I Certificati relativi a chiavi di certificazione possono essere revocati o sospesi nei seguenti casi:

- smarrimento, sottrazione, furto, compromissione della chiave segreta;
- guasto del dispositivo di firma;
- cessazione dell'attività.

In tale caso il Titolare è obbligato (anche nel proprio interesse) a darne tempestiva comunicazione al Certificatore il quale attiverà le procedure di revoca o sospensione del Certificato.

17.3 La revoca/sospensione del certificato può essere effettuata dal suo titolare mediante tre diverse modalità:

- l'invio per iscritto di una esplicita richiesta formale inviata al Certificatore, la quale deve contenere le indicazioni relative agli elementi di identificazione del Titolare e del certificato, le ragioni per le quali si richiede la revoca/sospensione ed essere firmata dal Titolare del certificato;
- il servizio disponibile presso il sito di Aruba Pec alla pagina del web server Firma Digitale esplicitamente dedicata alla revoca/sospensione evidenziata sulla pagina principale, utilizzando il codice riservato di emergenza inviato da Aruba Pec durante la fase di generazione del Certificato;
- il servizio telefonico, disponibile ai recapiti indicati al link <http://www.pec.it/Contacts.aspx>, comunicando il codice riservato di emergenza inviato dai Fornitori durante la fase di invio del certificato a seguito della generazione. A detta richiesta dovrà comunque seguire comunicazione scritta con l'indicazione delle ragioni per le quali si richiede la revoca/sospensione, firmata dal Titolare del certificato.

17.4 La revoca/sospensione del certificato può essere effettuata ad insindacabile iniziativa del Certificatore, indipendentemente dalla volontà del Titolare, qualora se ne ravvisi la necessità o si verifichi una delle seguenti circostanze:

- sopravvenuta modifica dei dati personali riportati sul Certificato o di altri dati riportati sul Certificato;
- conoscenza dell'avvenuta compromissione o rottura della chiave privata;
- inadempimento agli obblighi incombenti sul Titolare del Certificato e previsti dalla normativa vigente e/o dal Manuale Operativo;
- uso improprio della Firma Digitale da parte del Titolare;
- eventuale compromissione della chiave di certificazione o marcatura temporale relativa al Certificato;
- eventuale richiesta motivata proveniente dall'Autorità Giudiziaria.

Il Certificatore provvederà a notificare al Titolare le ragioni della revoca, nonché la data e l'ora dalla quale il Certificato non è più valido.

17.5 La revoca/sospensione del certificato può essere effettuata a richiesta del Terzo interessato. In questo caso la richiesta di sospensione o revoca deve essere firmata e pervenire per iscritto a Aruba Pec. Ove espressamente previsto, la richiesta può anche essere inoltrata via e-mail purché debitamente sottoscritta con il certificato digitale del "terzo interessato" ove ne sia stato previsto il rilascio. Nei casi di particolare urgenza il "terzo interessato" potrà richiedere la revoca/sospensione del certificato mediante il servizio telefonico disponibile ai recapiti indicati al link <http://www.pec.it/Contacts.aspx>, comunicando il codice riservato di emergenza inviato da Aruba Pec durante la fase di invio del certificato a seguito della generazione. A detta richiesta dovrà comunque seguire comunicazione scritta a mezzo posta o e-mail - sottoscritta con firma digitale - con le ragioni per le quali si richiede la revoca/sospensione. A mero titolo esemplificativo, i casi più frequenti in cui un "terzo interessato" può richiedere la sospensione o la revoca di un certificato sono qualora il terzo sia una organizzazione (ente, società, associazione, ecc) che abbia acquistato una serie di certificati e li abbia destinati a suoi dipendenti e/o fornitori e/o clienti e/o a persone, in qualunque modo, ad essa afferenti e:

- siano modificati o terminati i rapporti tra la organizzazione ed il Titolare del certificato per qualsiasi motivo;
  - si siano verificati casi di dolo e/o infedeltà del dipendente per il quale la organizzazione ha richiesto il Certificato;
  - si sia verificato il decadere del titolo o della carica o del ruolo inerente i poteri di rappresentanza o la qualifica professionale in virtù del quale il certificato è stato rilasciato.
- Il Certificatore provvederà a comunicare al titolare del Certificato l'avvenuta richiesta di revoca e/o sospensione effettuata dal "terzo interessato". Aruba Pec può rigettare la richiesta nel caso la giudichi non autentica, inesatta o incompleta e provvederà alla notifica del rigetto al "terzo interessato" richiedente.

17.6 In ogni caso, è facoltà del Certificatore sospendere/disattivare il certificato in caso di manomissione delle chiavi di certificazione ovvero qualora ritenga che siano state violate le procedure del Manuale Operativo. In caso di revoca del Certificato, per qualsiasi motivo, nessuno escluso e/o eccettuato, il Cliente non ha diritto alla restituzione di quanto versato.

### 18. INFORMATIVE EX ART. 5, 52, 53, 64 E SS. DEL D.LGS. 206/2005 ED EX ART. 7 D.LGS. 70/2003

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 5, 52, 53 e 64 e ss. D.Lgs. 206/2005 il Cliente prende atto che:

- Fornitori sono Aruba Pec S.p.A. con sede in Via Sergio Ramelli n. 8, 52100 Arezzo, REA 145843, P.Iva. 01879020517, ed Aruba S.p.A. con sede in Piazza Garibaldi n. 8, 52010 Soci (Arezzo), REA 118045, P.Iva. 01573850516;
- il Servizio, prevedendo la fornitura di un prodotto personalizzato, rientra nella previsione di cui all'art. 55 del D.Lgs. 206/2005 e pertanto non è ammesso l'esercizio del diritto di recesso, come indicato al precedente Art. 16. L'ordine può essere bloccato ed eventualmente disdetto solo qualora la produzione ad esso relativa non sia stata ancora in alcun modo avviata; in tal caso il Cliente avrà diritto ad ottenere esclusivamente la restituzione del corrispettivo versato ai Fornitori;

- eventuali reclami possono essere inviati a uno dei Fornitori, o a ciascuno di essi, tramite PEC o posta raccomandata a.r. inviata alle rispettive sedi legali;
- il servizio di assistenza tecnica previsto per i singoli servizi è descritto al precedente art. 11;

### 19. DISPOSIZIONI FINALI E COMUNICAZIONI

19.1 I rapporti tra i Fornitori ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altri contratti simili o equivalenti.

19.2 Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente contratto sarà valida se non specificatamente approvata per iscritto da tutte le parti contrattuali.

19.3 Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate dai Fornitori a mano, tramite e-mail, a mezzo di lettera raccomandata a.r., posta ordinaria oppure a mezzo telefax agli indirizzi comunicati dal Cliente e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi del Cliente non comunicate ai Fornitori non saranno a loro opponibili.

19.5 L'eventuale inefficacia e/o invalidità totale o parziale di uno o più articoli del contratto non comporterà l'invalidità degli altri articoli i quali dovranno ritenersi validi ed efficaci. La disposizione nulla o inapplicabile sarà interpretata nel modo più vicino possibile agli intenti delle parti.

19.6 Eventuali reclami in merito alla fornitura della Firma Digitale ordinata dal Cliente, dovranno essere inoltrati a uno dei Fornitori, o a ciascuno di essi, tramite PEC o tramite posta raccomandata a.r. inviata alle rispettive sedi legali, il Fornitore ricevente il reclamo lo esaminerà e fornirà risposta scritta entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento dello stesso. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, il Fornitore informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

### 20. LEGGE APPLICABILE

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali si rinvia, nei limiti in cui ciò sia compatibile, alle norme di legge italiane vigenti al momento della conclusione del contratto.

### 21. FORO COMPETENTE

Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Arezzo, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano.

### Clausole vessatorie

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver preso chiara ed esatta visione e di approvare espressamente ed in modo specifico le clausole seguenti: 3) Struttura del contratto; 5) Corrispettivi, modalità di pagamento e fatturazione; 6) Richiesta di registrazione e rilascio del certificato ed attivazione; 7) Durata del contratto e validità del certificato; 8) Obblighi del Cliente; 9) Obblighi e limitazioni di responsabilità dei Fornitori; 14) Modifiche dei servizi e variazioni alle condizioni dell'offerta; 15) Risoluzione del contratto, clausola risolutiva espressa; 16) Recesso; 17) Revoca e sospensione del certificato; 21) Foro competente.

### Informativa sul trattamento dei dati personali

Si informa il Cliente che il D.Lgs. 196/2003 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo le leggi indicate, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza tutelando la riservatezza e i diritti del sottoscrittore. Le seguenti informazioni sono fornite ai sensi dell'Art. 13 del D.Lgs. 196/2003.

Il trattamento che intendiamo effettuare:

- ha la finalità di concludere, gestire ed eseguire i contratti di fornitura dei servizi richiesti; di organizzare, gestire ed eseguire la fornitura dei servizi anche mediante comunicazione dei dati a terzi Fornitori o a società del gruppo Aruba; di assolvere agli obblighi di legge o agli altri adempimenti richiesti dalle competenti Autorità;
- sarà effettuato con le modalità informatizzate/manuali;
- salvo quanto strettamente necessario per la corretta esecuzione del contratto di fornitura, i dati non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendo espressamente il Suo consenso.

Informiamo ancora che la comunicazione dei dati è indispensabile ma non obbligatoria e l'eventuale rifiuto non ha alcuna conseguenza, ma potrebbe comportare il mancato puntuale adempimento delle obbligazioni assunte da Aruba Pec S.p.A. e da Aruba S.p.A. per la fornitura della Firma Digitale da Lei richiesto. I titolari del trattamento sono Aruba Pec S.p.A. con sede in Via Sergio Ramelli n. 8, 52100 Arezzo ed Aruba S.p.A., con sede legale in Piazza Garibaldi 8, 52010 Soci (Arezzo), alle quali può rivolgersi per far valere i Suoi diritti così come previsto dall'Art. 7 del D.Lgs. 196/2003, che riportiamo di seguito per esteso:

Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati personali;
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

### Formula di consenso

Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa resa dai Fornitori ai sensi dell'Art. 13 D.Lgs. 196/2003, e di rilasciare il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità ivi indicate. Il Cliente dichiara, altresì, di essere consapevole che in mancanza di rilascio del consenso a tale trattamento potranno trovare applicazione le disposizioni indicate nella predetta Informativa.