

CONDIZIONI GENERALI

GoSign

DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

- **Allegato:** se presente, il documento contenente la descrizione del contenuto del servizio, e delle modalità di erogazione e delle condizioni di accesso al Servizio ed in cui sono indicate le caratteristiche, le modalità ed i requisiti di utilizzo e le funzionalità dello stesso;
- **Cliente:** il soggetto, che sottoscrive il Contratto richiedendo l'attivazione del Servizio GoSign ed è identificato in base a quanto riportato nell'ordine;
- **Collegamento Remoto:** connessione telematica tra GoSign ed i server e le altre apparecchiature *hardware* di InfoCert su cui risiedono i Dati del Cliente, che consente a quest'ultimo di operare sui medesimi documenti informatici;
- **Connettività:** connessione al Data Center effettuata tramite collegamento ad una rete di telecomunicazioni o ad Internet;
- **Contratto:** denominato anche Contratto per l'uso del Servizio GoSign indica le presenti Condizioni Generali di Contratto, la Richiesta di attivazione del Servizio o Ordine ed il relativo allegato tecnico che costituiscono complessivamente la disciplina dei rapporti tra le Parti;
- **Dati del Cliente:** i dati ed i documenti informatici memorizzati dal Cliente e dai suoi Utenti sui macchinari *hardware* presso il Data Center;
- **Data Center:** il centro servizi che ospita e gestisce l'insieme delle risorse *hardware*, del software di base e applicativo, nonché dei dati, necessario a consentire al Cliente l'uso del Servizio;
- **Firma Grafometrica:** una particolare tipologia di Firma Elettronica Avanzata, che soddisfa i requisiti previsti nelle "Regole Tecniche" di cui al DPCM 22.02.2013, prodotta personalmente dall'Utente, di proprio pugno, mediante l'impiego di un apposito *hardware* di acquisizione, come ad esempio speciali tavolette di acquisizione (*tablet* grafometrici), o anche dispositivi *tablet* di uso generale equipaggiati con opportuni sensori e programmi *software*. I dispositivi di acquisizione utilizzati sono in grado di rilevare, oltre che il tratto grafico, anche una serie di parametri dinamici associati all'atto della firma (velocità di tracciamento, accelerazione, pressione, inclinazione, salti in volo, etc.). La firma così acquisita viene associata al documento informatico (in formato PDF) che riproduce il contenuto e lo rende visibile allo scopo di impedire l'alterazione del testo per la sua sottoscrizione. La firma grafometrica garantisce la protezione dell'integrità del documento e la piena digitalizzazione/dematerializzazione del documento oggetto di sottoscrizione.
- **GoSign o Software:** un'applicazione informatica che consente, con un collegamento remoto al server di InfoCert, la visualizzazione, approvazione e sottoscrizione digitale, con firma elettronica o digitale, di documenti informatici da parte del Cliente e/o degli utenti da questo definiti;
- **InfoCert:** InfoCert S.p.A. - Società soggetta alla direzione e coordinamento di TINEXTA S.p.A. - con sede legale in Roma, P.zza Sallustio n. 9-00187, P. IVA 07945211006, *call center* 199.500.130, fax 06/83669634, PEC infocert@legalmail.it, che opera in qualità di prestatore di servizi fiduciari qualificati, sulla base di una valutazione di conformità effettuata dal *Conformity Assessment Body* CSQA Certificazioni S.r.l., ai sensi del Regolamento (UE) 910/2014 e delle norme ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 411-1; ETSI EN 319 411-2, secondo lo schema di valutazione eIDAS definito da ACCREDIA a fronte delle norme ETSI EN 319 403 e UNI CEI/ISO/IEC 17065:2012. InfoCert aderisce al codice etico reperibile sul sito, mediante accesso al seguente *link*: <https://www.InfoCert.it/pdf/all3codetico12.pdf> ed opera quale certificatore accreditato ai sensi dell'art. 29 del D.L.vo 82/2005 e ss.mm.ii. ("Codice dell'Amministrazione Digitale", di seguito denominato brevemente "CAD").
- **Parte o Parti:** InfoCert ed il Cliente, singolarmente o congiuntamente considerati;
- **Richiesta di attivazione del Servizio o Ordine:** il documento sottoscritto dal Cliente con cui il medesimo richiede l'attivazione del Servizio ed accetta le condizioni del Contratto;
- **Servizio:** l'insieme dei servizi informatici forniti da InfoCert in favore del Cliente, che consentono all'utente, secondo le modalità tecniche descritte nel Contratto, di visualizzare, utilizzando la metafora del libro firma, documenti in formato elettronico nonché di firmarli digitalmente;
- **Utente:** il soggetto, appartenente o non appartenente all'organizzazione del Cliente, da questi abilitato ad utilizzare il Servizio secondo i livelli di autorizzazione definiti dal Cliente medesimo.

SEZIONE I

OGGETTO, CONCLUSIONE E DURATA DEL CONTRATTO

1.1. Oggetto

Oggetto del Contratto è la fornitura in favore del Cliente del Servizio tramite Collegamento Remoto. Il Servizio è costituito dai seguenti elementi, meglio descritti nei successivi articoli:

- la licenza d'uso, non esclusivo e non trasferibile, di GoSign da parte di InfoCert in favore del Cliente;



CONDIZIONI GENERALI

GoSign

- le Caratteristiche del Servizio di cui al successivo art. 1.3 nonché, eventualmente e laddove richiesto, del Servizio di cui al successivo art. 1.7;
- lo spazio necessario a conservare presso il *Data Center* i Dati del Cliente, messo a disposizione da InfoCert;
- l'adeguamento, la manutenzione di cui al punto 1.5;
- l'aggiornamento del Servizio i cui al punto 1.5;
- l'attività di supporto di cui al punto 1.6.

1.2. Licenza d'uso

Con la stipula del Contratto il Cliente acquisisce il diritto non esclusivo di utilizzare il GoSign per un periodo pari alla durata del Contratto. L'utilizzo del Servizio dovrà essere conforme a quanto indicato sul sito e nel relativo manuale d'uso. In considerazione delle caratteristiche tecnologiche con cui viene erogato il Servizio, che ne consentono l'utilizzo unicamente tramite accesso remoto dai terminali del Cliente, quest'ultimo prende atto dell'impossibilità di usufruire dello stesso in mancanza della Connettività adeguata a tal fine, obbligandosi pertanto a dotarsi autonomamente del collegamento al Data Center attraverso una rete di telecomunicazioni ed a notificare gli Utenti di tale requisito per l'utilizzo del Servizio.

I diritti di proprietà intellettuale, i marchi e le soluzioni tecnologiche relativi al Servizio ed al GoSign sono e rimangono di titolarità di InfoCert.

Il Cliente e gli Utenti che accedono al Servizio non possono copiare, decompilare, disassemblare, modificare, dare in locazione, in leasing e/o in prestito, distribuire, o trasmettere in rete l'applicazione GoSign, ovvero sue singole parti.

Il Cliente non ha facoltà di cedere a terzi il Contratto o i diritti dallo stesso derivanti.

Il Cliente non potrà, in alcuna forma, acquisire il Servizio al fine di rivenderlo a terzi.

1.3. Caratteristiche del Servizio

Il Servizio garantisce, secondo quanto previsto dal Contratto, dall'Allegato, se presente, e dal Manuale d'uso, il caricamento su piattaforma online di documenti per la creazione e organizzazione di pratiche da sottoscrivere digitalmente.

Al fine di sottoscrivere digitalmente i documenti informatici visualizzati attraverso GoSign, il Cliente dovrà autonomamente dotarsi degli strumenti (dispositivo di firma e certificato digitale) idonei a tale scopo e conformi alla normativa italiana vigente i quali quindi non devono intendersi inclusi nel presente Servizio.

1.4. Data Center

Presso il *Data Center* sono messi a disposizione appositi spazi sui macchinari *hardware* al fine della conservazione dei Dati del Cliente gestiti da GoSign

Il *Data Center* da cui è erogato il servizio è organizzato ed amministrato nel rispetto delle applicabili norme legislative e regolamentari sulle misure di sicurezza, e fornito di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati. Le regole di sicurezza potranno essere modificate unilateralmente da InfoCert al fine di renderle conformi ad eventuali mutamenti della disciplina in materia di protezione dei dati personali.

1.5. Adeguamento Manutenzione e aggiornamento

InfoCert provvederà all'adeguamento del Servizio per esigenze di carattere tecnico dandone comunicazione, qualora dette modifiche impattino sui livelli di servizio, tramite PEC al Cliente che si impegna ad adeguare le caratteristiche dei propri sistemi e strumentazione alle modifiche indicate entro il termine di 2 (due) mesi.

Per adeguamento si intende le modifiche ed i correttivi da apportare al *Software* dettati da esigenze di carattere tecnico e normativo.

InfoCert provvederà altresì alla manutenzione correttiva ed all'aggiornamento del Servizio.

Per manutenzione correttiva si intende l'attività necessaria alla correzione degli eventuali errori presenti sul *Software*; l'aggiornamento consiste nell'attività necessaria ad adeguare il Servizio ad eventuali evoluzioni normative.

In caso di particolari mutamenti della normativa che rendano eccessivamente onerosa l'attività di aggiornamento (modifiche del *Software* superiori al 25%), InfoCert si riserva la facoltà di non adeguare il Servizio provvedendo al rilascio, secondo le condizioni tecniche ed economiche che saranno previamente comunicate, di un nuovo applicativo *Software*.

1.6. Supporto

Il Servizio è comprensivo di un'attività di supporto tecnico erogata tutti i giorni feriali (esclusi sabato, domenica e festivi) dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

1.7. Servizio eventuale di Firma Grafometrica

InfoCert, su richiesta, quale servizio accessorio, mette a disposizione del Cliente la propria soluzione di Firma Grafometrica, ovvero, i singoli elementi *hardware* e/o *software* che la compongono, al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per i propri motivi istituzionali, societari o commerciali.

Il Cliente prende atto e accetta che la sottoscrizione del modulo "Richiesta di attivazione Servizio firma elettronica avanzata" comporta l'accettazione delle



CONDIZIONI GENERALI

GoSign

presenti Condizioni generali che, in quanto applicabili, avranno piena efficacia vincolante tra le parti.

È onere del Cliente verificare che le proprie apparecchiature *hardware* e il proprio sistema operativo abbiano una configurazione coerente col funzionamento della Soluzione di firma grafometrica. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti *hardware* e *software* messi a disposizione da InfoCert per il servizio di sottoscrizione con Firma Grafometrica.

I Dati biometrici dell'Utente vengono acquisiti mediante l'interoperabilità dei componenti *hardware* e *software* e vengono cifrati attraverso apposite chiavi di cifratura (una pubblica, utilizzata per cifrare, e una privata, utilizzata per decifrare), basate su certificati digitali emessi da InfoCert, in qualità di *Certification Authority*.

InfoCert garantisce l'associazione certa ed univoca della firma grafometrica al documento e la sua immodificabilità mediante l'apposizione di un sigillo elettronico a chiusura del processo, emesso da InfoCert in qualità di *Qualified Trust Service Provider* europeo.

I dati biometrici cifrati sono inseriti nel documento informatico sottoscritto e le chiavi di cifratura sono custodite da una terza parte garante.

Il Cliente prende atto ed accetta che i dati biometrici cifrati potranno essere oggetto di decifrazione ricorrendo alle chiavi di cifratura custodite dalla terza parte garante "nei soli casi in cui si renda indispensabile per l'insorgenza di un contenzioso sull'autenticità della firma e a seguito di richiesta dell'autorità di polizia e/o autorità giudiziaria" (Prov. Garante Privacy, 12.11.2014, lett. j).

La Guida *online*, l'informativa, la dichiarazione di accettazione (ed eventuale revoca) e la descrizione del servizio anche dal punto di vista tecnologico sono sempre disponibili sul sito www.firma.infocert.it.

Il Cliente può assolvere gli obblighi di pubblicazione sul proprio sito di informazioni su processo, sistema, tecnologie e requisiti normativi con un *link* a www.firma.infocert.it.

Il servizio di cui al presente articolo sarà fornito alle tariffe e condizioni appositamente stabilite.

1.8. Ulteriori Servizi accessori su richiesta

Oltre ai Servizi indicati agli articoli precedenti sono disponibili alcuni servizi accessori (quali ulteriori dispositivi di firma, certificati digitali, servizi di firma remota, servizio di conservazione sostitutiva dei documenti, etc.) che possono essere richiesti dal Cliente quali prestazioni integrative ed opzionali. I servizi di cui al presente articolo saranno forniti alle tariffe e condizioni appositamente stabilite.

1.9. Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a dotarsi di tutti i requisiti necessari per l'accesso al Servizio ossia:

- (i) per l'accesso al Servizio da *Web*: Postazione di lavoro connessa ad *internet*, e dotata di uno dei seguenti *browser*: *Microsoft Explorer* v. 11+, *Mozilla Firefox* v 30+, *Apple Safari* 8+, *Google Chrome* v 35+. Per un corretto funzionamento dell'applicazione è necessaria l'installazione/configurazione dei seguenti *PlugIn*: *Javascript* e *cookie* abilitati.
- (ii) GoSign per iOS: iPad: ver. 3 e successive; iPhone: ver. 5 e successive; iOS: ver. 9 e successive.
- (iii) GoSign per Android: OS ver. 4.4.2 e successive.
- (iv) Dispositivi di Firma Digitale supportati: Dispositivi di firma supportati da InfoCert DSS, Servizio *LegalCert RemoteSign*;

Il Cliente prende atto che non potranno essere trasmessi, attraverso il Servizio, documenti informatici di dimensioni maggiori di 15MB cadauno.

Il Cliente, inoltre, si obbliga ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo dell'applicativo e nella conservazione e protezione delle credenziali di autenticazione al Servizio. Il Cliente, nel caso in cui venga usata, per il caricamento di documenti da firmare in GoSign, l'opzione di conversione di documenti Office in formato PDF, assume ogni responsabilità in ordine all'uso e alla corretta installazione del relativo programma sul proprio personal computer Microsoft Office o equivalente.

Infine, se acquirente del servizio di FEA Grafometrica, in qualità soggetto erogatore (DPCM 22 febbraio 2013 art. 57), il Cliente ha in carico l'identificazione certa dell'utente-firmatario, la raccolta e la conservazione di una copia del suo documento di identità e della dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio.

1.10. Conclusione, durata del Contratto e rinnovo automatico

Al momento dell'acquisto del Servizio, il Cliente prende visione della documentazione del Contratto, richiede il Servizio compilando la Richiesta di Attivazione e riceve conseguentemente conferma della avvenuta attivazione.

Il Servizio può essere acquistato anche *online* sul sito InfoCert, secondo la procedura informatica ivi presente.

In tal caso, al Cliente, una volta selezionato il Servizio da acquistare, è richiesto di leggere e accettare il Contratto e di approvare in maniera specifica le clausole vessatorie ivi contenute. Subordinatamente, il Cliente è indirizzato sul "Carrello" e a questi viene richiesto di procedere al pagamento. Una volta



CONDIZIONI GENERALI

GoSign

confermati i dati di fatturazione e le modalità di pagamento, cliccando sul tasto “Attiva la Sottoscrizione”, il Cliente richiede il Servizio inserendo i dati richiesti per la conclusione del contratto, che viene così fatto pervenire ad InfoCert.

L’inoltro della Conferma d’Ordine, pertanto, implica totale conoscenza ed accettazione incondizionata del presente Contratto.

A questo punto, InfoCert recapita al Cliente, sull’indirizzo di posta elettronica indicato al momento dell’acquisto, la ricevuta dell’ordine.

Il Contratto ha efficacia a decorrere dalla data di attivazione dello stesso, salvo diversa decorrenza indicata da InfoCert, e fino allo scadere di un anno solare, a meno di diversa indicazione prevista nella Richiesta di attivazione del Servizio o Ordine.

In caso di decorrenza annuale, il Cliente si impegna entro 2 (due) mesi antecedenti alla data di scadenza della durata del Contratto a comunicare ad InfoCert la volontà di non rinnovare il Contratto medesimo. In mancanza di tale comunicazione il Contratto si intenderà, ove consentito dalla normativa applicabile, rinnovato tacitamente per un periodo pari ad un anno e così a seguire per i successivi anni.

SEZIONE II

FORNITURA DEL SERVIZIO E CORRISPETTIVI

2.1. Livelli di servizio

L’efficienza del Servizio sarà mantenuta da InfoCert per un periodo pari al 95% nell’arco di ogni singolo mese.

Gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria saranno effettuati, salvo caso di forza maggiore, in tempi e modalità tali da pregiudicare il meno possibile l’operatività del Cliente.

2.2. Requisiti *hardware* e *software*

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti, indicati al precedente art. 1.8, *hardware* e *software* che gli elaboratori devono avere ai fini dell’utilizzo del Servizio, impegnandosi al loro adeguamento nel caso in cui lo stesso si renda necessario in conseguenza di eventuali aggiornamenti del Servizio medesimo e/o dell’infrastruttura tecnologica che consente la sua erogazione.

2.3. Connettività

Il Cliente usufruirà del Servizio tramite il collegamento di cui si dovrà dotare con un operatore di telecomunicazioni.

Il Cliente, pertanto, non potrà considerare responsabile InfoCert, direttamente o indirettamente, per eventuali malfunzionamenti o per la mancata fruizione del Servizio derivanti dal collegamento di cui al precedente

comma, sia per il non corretto funzionamento dello stesso sia per l’eventuale inadeguatezza alle caratteristiche tecniche indicate.

2.4. Corrispettivi

Il Cliente, a fronte della fornitura del Servizio, sarà tenuto al pagamento in favore di InfoCert dei corrispettivi stabiliti nella Richiesta di attivazione del Servizio o Ordine dei quali il Cliente dichiara di aver preso attenta e piena visione.

SEZIONE III

SICUREZZA E RISERVATEZZA

3.1. Identificativi ed accessi al sistema

Il Cliente e gli Utenti possono utilizzare il Servizio previa verifica dei requisiti di accesso al sistema mediante gli strumenti di identificazione previsti dal Servizio medesimo.

Il Cliente è informato, e si obbliga a dare agli Utenti adeguata informativa in merito, del fatto che la conoscenza degli strumenti di identificazione da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l’accesso al Servizio ed ai Dati del Cliente.

Il Cliente è pertanto tenuto a conservare ed a far conservare agli Utenti tali strumenti di identificazione con la massima riservatezza e con la massima diligenza obbligandosi a non cederli o consentirne l’uso a terzi.

InfoCert non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza da parte del Cliente di quanto sopra.

3.2. Riservatezza e disciplina della proprietà intellettuale

InfoCert si impegna ed impegna il proprio personale a mantenere, sia durante il periodo contrattuale sia in seguito, la più assoluta riservatezza in merito alle informazioni di pertinenza del Cliente.

Quanto sopra non si riferisce alle informazioni che InfoCert possa dimostrare essere state in suo possesso prima della loro trasmissione da parte del Cliente, o che siano divenute di dominio pubblico per fatti non dipendenti da InfoCert.

Il medesimo obbligo di riservatezza grava anche sul Cliente nei confronti di InfoCert, impegnandosi lo stesso, in particolare, a mantenere la più assoluta riservatezza in merito alla documentazione tecnica inviata da quest’ultima e pertanto, a non divulgare, copiare o cedere a terzi detta documentazione.

Le Parti, inoltre, si impegnano a rendere edotti di tale obbligo di riservatezza ogni eventuale terzo con il quale abbiano rapporti.

Tutti i diritti di proprietà intellettuale, industriale e ogni altro diritto sul Servizio e sui Software o diversa



CONDIZIONI GENERALI

GoSign

soluzione tecnologica in esso presenti e/o ad esso collegate sono e rimangono di titolarità di InfoCert, salvo non sia espressamente indicata la titolarità di terzi. Tutti i diritti di utilizzazione del Servizio e dei Software e soluzioni tecnologiche in esso presenti, sono riservati a InfoCert. Al Cliente è concesso l'uso del Servizio esclusivamente nei limiti e alle condizioni stabilite nel Contratto. Il Cliente non può utilizzare il Servizio, i Software e le soluzioni tecnologiche in esso presenti, in alcun altro modo. In via esemplificativa e non esaustiva, è vietato copiare, modificare, decompilare, disassemblare, distribuire anche online, concedere in uso a terzi, il Servizio e i Software e le soluzioni tecnologiche in esso presenti. Il Contratto non conferisce al Cliente diritti diversi e/o ulteriori rispetto a quelli espressamente in esso previsti. In particolare, il Contratto non costituisce cessione, trasferimento, locazione o altra forma trasmissiva di diritti sui Software, salvo quanto in esso espressamente previsto, e/o sui servizi e/o prodotti realizzati e resi da InfoCert, la quale rimane unica titolare degli stessi.

Il Cliente si impegna a non utilizzare come marchi di prodotto o di servizio marchi InfoCert, ovvero marchi con essi confondibili.

3.2 Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016

InfoCert S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento dei dati forniti dall'interessato informa lo stesso, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza, per le finalità e nelle modalità illustrate nell'Informativa "Privacy Policy – Attivazione Servizi InfoCert", nella pagina "Documentazione" presente sul sito www.infocert.it, di cui l'interessato dichiara di aver preso visione.

3.3. Nomina a Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 679/2016

Ai fini dell'erogazione del Servizio, per conto del Cliente, InfoCert tratterà dati personali – anche biometrici, in caso di attivazione del servizio di cui all'art. 1.7. - contenuti nei documenti che transiteranno sulla piattaforma Gosign ai fini della relativa sottoscrizione. In particolare, per la sola finalità di firma dei documenti di cui sopra, InfoCert metterà in atto le seguenti operazioni di trattamento, con l'ausilio di strumenti elettronici: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, estrazione, utilizzo, cancellazione.

Rispetto ai dati biometrici, le operazioni di trattamento, con l'ausilio di strumenti elettronici, saranno le seguenti: raccolta e registrazione.

Il Cliente garantisce di fondare il trattamento dei suddetti dati personali su idonea base giuridica, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento (UE) 679/2016, presentandosi quale Titolare del trattamento (il "Titolare"). Il Titolare, pertanto, nomina InfoCert quale Responsabile del trattamento dei dati (il "Responsabile"), assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità connesse e manlevando InfoCert da ogni pretesa eventualmente proveniente da terzi in riferimento alle operazioni di trattamento messe in atto da InfoCert in virtù del presente Contratto.

La natura stessa del Servizio implica che le uniche istruzioni che il Responsabile riceverà saranno quelle previste dal Contratto, dai suoi Allegati e dalla normativa ivi compresa quella in materia firma digitale.

Alla luce di quanto sopra, InfoCert si impegna a:

- adottare le misure di sicurezza previste dalla normativa applicabile, ivi comprese quelle di cui all'art. 32 del Regolamento (UE) 679/2016;
- rispettare gli obblighi posti in capo al responsabile del trattamento dall'art. 28 del Regolamento (UE) 679/2016;
- assistere i Titolari nell'adempimento degli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 679/2016, nei limiti degli impegni assunti ai sensi del Contratto, al fine di garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento (UE) 679/2016, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile;
- cancellare e/o restituire - a scelta dei Titolari - i dati oggetto di trattamento alla cessazione del Contratto, salvi gli obblighi di conservazione dei dati personali eventualmente derivanti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;
- incaricare per iscritto le persone che tratteranno dati personali per conto del Cliente, autorizzando le stesse allo svolgimento delle sole operazioni di trattamento strettamente necessarie alla corretta erogazione del Servizio, con impegno alla riservatezza e indicazione di ogni istruzione necessaria all'esecuzione di un trattamento conforme al D.L.vo 196/2003 e al Regolamento (EU) 679/2016;
- dar seguito a richieste o provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali o altra autorità competente in relazione al trattamento dei dati cui InfoCert è preposta.

Nel caso in cui il Cliente manifesti per iscritto necessità tali da richiedere un trattamento diverso rispetto a quello di cui al Contratto, previa valutazione relativa alla *compliance* normativa della richiesta del Cliente, InfoCert informerà per iscritto il Cliente circa la percorribilità della soluzione richiesta e i relativi costi,



CONDIZIONI GENERALI

GoSign

mediante specifica offerta, eventualmente rivalutando altresì l'inquadramento da conferire al rapporto, anche ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016.

3.4. Archiviazione dei dati

InfoCert, durante tutto il periodo di validità del Contratto, provvede all'archiviazione dei Dati del Cliente presso il Data Center. Di tale operazione il Cliente è consapevole e rilascia sin da ora il più ampio consenso.

In caso di cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto il Cliente potrà provvedere autonomamente, per un periodo di 15 (quindici) giorni dalla data di cessazione, ad effettuare il trasferimento telematico dei Dati del Cliente sulla propria stazione hardware. Decorso il termine di 15 (quindici) giorni sopra indicato il Servizio non sarà più accessibile dal Cliente.

InfoCert, salva l'attivazione su espressa richiesta di servizi accessori di cui al precedente art. 1.7, si impegna ad effettuare delle copie di *back up* dei Dati del Cliente in base alle proprie politiche di sicurezza e alla normativa vigente. Di tale operazione il Cliente è consapevole e rilascia sin da ora il più ampio consenso.

3.5. Società terze

InfoCert nell'erogazione del Servizio potrà attuare accordi di cooperazione tecnica con società terze, alle quali potrà essere affidata la prestazione di alcune delle attività previste alla Sezione I. A tal fine, la stessa si impegna ad utilizzare la cooperazione di fornitori qualificati i quali dovranno obbligarsi ad operare in accordo alle disposizioni del Contratto.

Il Cliente si impegna, su segnalazione di InfoCert, ad espletare gli adempimenti di cui al Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679, nei confronti di dette società terze.

SEZIONE IV RESPONSABILITÀ

4.1. Responsabilità del Cliente

La responsabilità dei Dati dell'Utente, ivi compresi quelli di cui il Cliente esegua dei trattamenti anche non in qualità di titolare ai sensi del Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679, è esclusivamente a carico del Cliente.

Il consumatore si impegna e si obbliga, una volta conclusa la procedura d'acquisto "*online*", ad effettuare il download e la conservazione delle presenti condizioni generali, che, peraltro, avrà già visionato ed accettato in quanto passaggio obbligato nell'acquisto, nonché delle specifiche del prodotto oggetto dell'acquisto, e ciò al fine di soddisfare integralmente

le condizioni di cui al D.L.vo 206/2005 (Codice del consumo).

È fatto severo divieto all'acquirente di inserire dati falsi, e/o inventati, e/o di fantasia, nella procedura di registrazione necessaria ad attivare nei suoi confronti l'iter per l'esecuzione del presente contratto e le relative ulteriori comunicazioni; i dati anagrafici e la *e-mail* devono essere esclusivamente i propri reali dati personali e non di terze persone, oppure di fantasia.

È espressamente vietato effettuare doppie registrazioni corrispondenti ad una sola persona o inserire dati di terze persone

Il Cliente assume ogni responsabilità in merito al contenuto dei Dati del Cliente e dei documenti informatici, non assumendo InfoCert alcun onere di verificare la loro correttezza, esattezza e/o completezza, né la loro conformità alle leggi e regolamenti applicabili.

InfoCert, in particolare, si riserva di sospendere la pubblicazione dei Dati del Cliente su segnalazione dell'autorità giudiziaria o di altre autorità, ovvero su segnalazione di terzi interessati. In tali casi InfoCert, salvo diversa richiesta dell'autorità giudiziaria o di altra autorità, provvederà a comunicare al Cliente, a mezzo PEC o all'indirizzo di posta elettronica indicato nella Richiesta di attivazione del Servizio o Ordine, l'avvenuta sospensione della pubblicazione con i relativi motivi.

Il Cliente manleva InfoCert da ogni responsabilità derivante dall'emissione di documenti fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti dal Cliente, essendo il Cliente stesso unico responsabile del corretto inserimento.

4.2. Responsabilità di InfoCert

InfoCert si impegna a fornire i servizi richiesti dal Cliente in osservanza di quanto stabilito dal Contratto, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto in essi espressamente stabilito.

InfoCert, salvo il caso di dolo o colpa grave, non incorrerà in responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente e/o a terzi in conseguenza dell'uso non conforme a quanto prescritto negli allegati e/o del mancato uso del Servizio, anche a fronte di ritardi o interruzioni o per errori e/o malfunzionamenti dello stesso, qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità precedentemente indicati all'art. 2.1.

Il Cliente, in caso di superamento dei parametri di indisponibilità, salve le ipotesi di intervento per manutenzione ordinaria e/o straordinaria, avrà diritto ad ottenere, a titolo di risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti, il rimborso del prezzo pagato per



CONDIZIONI GENERALI

GoSign

il Servizio correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso.

Il rimborso non potrà essere richiesto qualora la mancata fruizione sia imputabile al gestore della Connettività o derivante da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non imputabili ad InfoCert, quali, a titolo esemplificativo, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, provvedimenti delle competenti autorità in materia o inadeguatezza delle strutture, dei macchinari hardware e/o dei software utilizzati dal Cliente.

InfoCert inoltre, salvo il caso di dolo o colpa grave, non sarà gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente causati da manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente stesso e/o da parte di terzi non autorizzati da InfoCert.

Infocert non è responsabile dell'eventuale uso fraudolento ed illecito che possa essere fatto da parte di terzi, di carte di credito, assegni ed altri mezzi di pagamento, all'atto del pagamento dei prodotti acquistati. Infocert, infatti, in nessun momento della procedura d'acquisto è in grado di conoscere il numero di carta di credito dell'acquirente il quale, aprendosi una connessione protetta, viene trasmesso direttamente al gestore del servizio bancario.

SEZIONE V

RECESSO E RISOLUZIONE

5.1. Recesso

InfoCert si riserva il diritto di recedere dal Contratto in presenza di fondati motivi che possano far ritenere pregiudicati e/o non più garantiti i requisiti di sicurezza e/o riservatezza del Servizio.

Il recesso sarà esercitato a mezzo comunicazione scritta motivata al Cliente da inviarsi almeno un mese prima dalla data di efficacia dello stesso.

La comunicazione verrà fatta pervenire all'indirizzo reso noto a InfoCert. Eventuali mutamenti di indirizzo non saranno opponibili ad InfoCert se non resi noti tempestivamente dal Cliente.

Nel caso in cui il pregiudizio ai requisiti di sicurezza/riservatezza del Servizio dipenda da cause direttamente imputabili ad InfoCert, il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo per il periodo di mancato godimento del servizio, qualora già versata.

Nelle ipotesi diverse da quelle previste al comma precedente non sarà dovuto alcun corrispettivo per il recesso.

5.2. Risoluzione - Sospensione

Il mancato adempimento di una delle Parti anche ad una sola delle previsioni contenute nelle clausole di cui all'art. 1.2. (Licenza d'uso); art. 1.3. (Caratteristiche del servizio); art. 1.4. (*Data Center*); art. 1.7. (servizio eventuale di Firma Grafometrica); art.1.8. (Obblighi del Cliente); art. 2.2. (Requisiti *hardware* e *software*); art. 2.3. (Connettività); art. 2.4. (Corrispettivi); art. 3.1. (Identificativi e accessi al sistema); art. 3.2. (Riservatezza e trattamento dei dati); art. 4.1. (Responsabilità del Cliente) costituisce inadempimento essenziale ai sensi dell'art. 1455 c.c., e dà facoltà alla Parte non inadempiente di risolvere il Contratto. La risoluzione opererà di diritto al semplice ricevimento dell'altra Parte di una comunicazione, a mezzo PEC, contenente la contestazione dell'inadempienza e l'intendimento di avvalersi della risoluzione stessa.

InfoCert, in caso di inadempimento del Cliente ad una delle obbligazioni previste negli articoli citati al comma 1, si riserva la facoltà, prima di procedere alla risoluzione del Contratto, di sospendere l'erogazione del Servizio. In tale ipotesi InfoCert provvederà a comunicare al Cliente la volontà di avvalersi della citata facoltà di sospensione ed il termine entro il quale il Cliente dovrà provvedere a ripristinare la situazione di normalità contrattuale. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a versare quanto dovuto anche in caso di sospensione del Servizio.

SEZIONE VI

CLAUSOLE FINALI

6.1. Comunicazioni.

Ogni comunicazione scritta, anche relativa ad eventuali reclami, dovrà essere a mezzo PEC o raccomandata a/r presso gli indirizzi delle Parti, così come indicati nell'Ordine/Richiesta di attivazione.

6.2. Variazioni delle condizioni contrattuali.

L'erogazione dei servizi è regolata e disciplinata dal Contratto. Salvo quanto previsto al successivo capoverso, è diritto di InfoCert apportare delle modifiche alla disciplina contrattuale dei servizi. In tal caso almeno 30 (trenta) giorni prima dell'applicazione di dette modifiche, le nuove condizioni contrattuali applicabili al servizio saranno comunicate alle parti tramite PEC o altro strumento prescelto da InfoCert. Il Cliente, in caso di mancata accettazione delle nuove condizioni, dovrà comunicare apposita disdetta a mezzo PEC o raccomandata A.R. prima della data in cui entreranno in vigore dette modifiche. In mancanza di



CONDIZIONI GENERALI

GoSign

detta disdetta, il Contratto proseguirà alle nuove condizioni comunicate.

6.3. Procedure di reclamo e risoluzione delle controversie.

Procedure di reclamo e di risoluzione delle controversie

Si informa che, per eventuali reclami, è possibile prendere contatti direttamente con InfoCert, scrivendo all'indirizzo reclami@infocert.it oppure attivando la procedura facilmente accessibile al seguente link: <https://help.infocert.it/reclami/>, dal quale è possibile inviare un reclamo online, mediante compilazione di un modulo standard.

Ai sensi del Regolamento UE n. 524/2013, per la risoluzione delle controversie relative ai contratti online e ai servizi offerti online, segnaliamo altresì la possibilità di ricorrere al procedimento di Online Dispute Resolution (ODR), raggiungibile al seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in ordine al presente Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta in via esclusiva al Tribunale di Roma, con esclusione di qualsiasi altro foro competente.

Nel caso in cui il Titolare sia un consumatore, ai sensi dell'art. 66 bis del Codice del Consumo, le controversie civili inerenti il Contratto concluso dal consumatore sono devolute alla competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza o di domicilio di questo. Ai sensi dell'art. 141 sexies del Codice del Consumo, seppure InfoCert non si sia impegnata a ricorrere ad alcun organismo di risoluzione alternativa delle controversie, si informa il consumatore che può servirsi, su base volontaria, dei metodi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal Codice del Consumo, dal D.L.vo 28/2010 e dalle altre norme di legge applicabili in materia.

6.4. Legge applicabile.

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. Per quanto non espressamente previsto si rinvia alle disposizioni del codice civile ed alle altre normative applicabili in materia. Nell'ipotesi di Contratto concluso con consumatore, sarà applicabile la legge del luogo di residenza di quest'ultimo.

6.5. Conservazione del Contratto.

Ciascuna previsione del Contratto si intende approvata nel senso che essa:

- (i) costituisce parte autonoma del Contratto;
- (ii) produce in ogni caso i suoi effetti indipendentemente dall'efficacia o nullità di altre previsioni del Contratto; e

- (iii) l'eventuale sua invalidità non incide in ogni caso la validità ed efficacia di quest'ultimo.

6.6. Disciplina specifica del recesso applicabile nel caso in cui il Cliente sia un consumatore.

Quanto di seguito previsto si applica esclusivamente nel caso in cui il Cliente sia un consumatore ai sensi e per gli effetti del Codice del Consumo.

In considerazione di quanto stabilito dall'art.1469 *bis* e ss., c.c., e dal Codice del Consumo, qualora qualche previsione contenuta negli articoli precedenti non sia applicabile al Cliente, in considerazione della sua qualità di consumatore, rimarranno comunque efficaci le restanti parti del Contratto.

Il diritto di recesso di cui all'art. 52 Codice del Consumo è escluso per i contratti di servizi a norma dell'art. 59 del medesimo Codice, qualora il Cliente esprima il proprio accordo e la propria accettazione in tale senso nell'Ordine o nella Richiesta di Registrazione.

Il Cliente, ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, ha il diritto di recedere dal Contratto, senza indicarne le ragioni e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti dagli artt. 56, c. 2, e 57 del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione del Contratto. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto ad informare InfoCert della sua decisione di recedere dal Contratto tramite una dichiarazione esplicita inviata, prima della scadenza del periodo di recesso, a mezzo PEC all'indirizzo: richieste.rimborso@legalmail.it oppure a mezzo lettera raccomandata A.R. indirizzata ad InfoCert S.p.A., - Direzione Generale e Amministrativa - Via Marco e Marcelliano, 45 00147 Roma. A tal fine, può utilizzare, per sua comodità, il modulo tipo di recesso reperibile sul sito, mediante accesso al seguente link: <https://www.InfoCert.it/pdf/Modulo-di-recesso-tipo.pdf>, che tuttavia non è obbligatorio.

Nel caso in cui venga esercitato tale diritto, il Cliente sarà obbligato a restituire il dispositivo di firma digitale, qualora già in suo possesso, che dovrà essere spedito unitamente alla comunicazione con cui è stato esercitato il recesso. Il costo della restituzione del dispositivo di firma sarà a carico del Cliente.

Se il Cliente recede dal Contratto secondo la disciplina dettata nel presente articolo, i pagamenti già effettuati gli saranno rimborsati. Detti rimborsi saranno effettuati in favore del conto corrente usato per la transazione iniziale, salvo che il Cliente non abbia espressamente indicato delle coordinate bancarie diverse; in ogni caso, il Cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

