Condizioni generali di contratto

Prestazioni di Servizi Fiduciari Qualificati

ART. 1 – OGGETTO

1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto per la prestazione di servizi fiduciari qualificati (di seguito anche solo "Condizioni Generali") indicano le modalità e i termini con cui la società Bit4id S.r.l. (di seguito anche solo "Bit4id"), con sede legale e operativa in Napoli alla Via Diocleziano n. 107 (80125) - P.I. 04741241212, nella sua qualità di Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificati (di seguito per brevità "Certificatore" o "QTSP"), fornisce al soggetto Richiedente (di seguito anche solo "Cliente") i servizi di certificazione digitale, in conformità al proprio Manuale Operativo (di seguito anche solo "Servizio/i") anche attraverso la vendita di dispositivi fisici di firma digitale ("Prodotto" o "Kit").
2. Per l'esecuzione di alcune attività operative, quali la logistica, la spedizione del Prodotto e le procedure di identificazione del Cliente, il Certificatore si avvale della società capogruppo Namirial S.p.A. (C.F: e P.I. 02046570426, Via Caduti sul Lavoro n. 4, Senigallia AN), che agisce anche come Ufficio di Registrazione (di seguito "Namirial").
3. In caso di richiesta di un certificato di sottoscrizione, il Servizio ha come oggetto l'emissione, da parte di Bit4id, di certificati elettronici qualificati di firma e sigillo elettronico (di seguito "Certificato/i").
4. In caso di richiesta di un certificato di marca temporale, il Servizio ha come oggetto l'emissione, da parte di Bit4id, di un Certificato di TSU ("Time Stamping Unit") o marca temporale.
5. In caso di richiesta di emissione della "CNS - Carta Nazionale dei servizi", il Servizio ha come oggetto l'emissione, da parte di Bit4id, di un Certificato di autenticazione con profilo "CNS". In tale ipotesi, oltre alle presenti Condizioni Generali, si applicano anche le Condizioni Particolari di Contratto – Carta Nazionale dei Servizi (CNS), che integrano e non sostituiscono le presenti Condizioni, per gli aspetti specifici relativi al rilascio e all'utilizzo della CNS.
6. Il rapporto contrattuale intercorrente tra il Certificatore e il soggetto in favore del quale vengono erogati i Servizi è regolato dalla normativa vigente in materia, che di seguito si riporta:

- Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 e s.m.i., in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE (di seguito anche solo "Regolamento eIDAS");
- D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. (di seguito anche solo "Codice dell'Amministrazione Digitale" o "C.A.D.");
- D.P.C.M. 22 febbraio 2013 recante "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli artt. 20 co. 3, 24 co. 4, 28 co. 3, 32 co. 3 lett. b), 35 co. 2, 36 co. 2 e 71" e s.m.i.;

nonché dalla seguente documentazione contrattuale (di seguito per brevità anche solo "Contratto"):

a) le presenti Condizioni Generali di Contratto – Prestazione di servizi fiduciari qualificati;
b) il Modulo di Richiesta di emissione dei certificati (di seguito, "Modulo") e/o Contratto per la prestazione dei servizi fiduciari;
c) il Manuale Operativo - Certification Practice Statement/Certificate Policy ed i suoi eventuali allegati (di seguito per brevità "Manuale");
d) I Disclosure Statement, pubblicati in formato elettronico sul sito web del Certificatore, al link: https://www.bit4id.com/documentazione-qtsp
e) eventuali ulteriori moduli e/o documentazione contrattuale che espressamente richiamano le presenti Condizioni.

Si precisa che le pubblicazioni del Manuale Operativo sono disponibili:

- in formato elettronico sul sito web del Certificatore, al link: https://www.bit4id.com/documentazione-qtsp;
- in formato elettronico e cartaceo presso il sito istituzionale dell'Agenzia per l'Italia Digitale https://www.agid.gov.it;
- presso ogni Ufficio di Registrazione o "Registration Authority" (RA);

f) l'Informativa sul trattamento dei dati personali, pubblicata nella sua versione più aggiornata sul sito web del Certificatore, al seguente link: https://www.bit4id.com/documentazione-qtsp.

7. Il Cliente accetta espressamente che le pubblicazioni dei documenti effettuate sul sito web del Certificatore sono, tempo per tempo, pienamente valide e rilevanti a tutti gli effetti di legge ai fini della conoscenza da parte sua di quanto pubblicato.

ART. 2 - DEFINIZIONI

1. Nell'ambito delle presenti Condizioni Generali di Contratto, i termini utilizzati

hanno il significato indicato nel Manuale Operativo e nella normativa di riferimento.

2. Il soggetto Richiedente che ha ottenuto il rilascio di un certificato digitale da parte di Bit4id è qualificabile anche come soggetto Titolare del certificato. Questi assume tutti gli obblighi e le responsabilità previste a carico del Richiedente nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nel Manuale e nella normativa vigente. Pertanto, la locuzione "Cliente" si intenderà riferita, indifferentemente, sia al Richiedente che al Titolare del certificato.
3. In aggiunta alle definizioni di cui ai commi che precedono, si intende per:
   a. **Kit di attivazione (o kit):** la confezione, venduta da un soggetto autorizzato (che può coincidere o meno con una RA), contenente un dispositivo di firma e le istruzioni per l'attivazione del Servizio;
   b. **Processo di auto-attivazione (self-activation):** una delle modalità di erogazione del Servizio che consente al cliente di essere identificato e di ottenere l'emissione dei certificati sul dispositivo attraverso una procedura guidata on-line, senza la necessità di recarsi fisicamente presso una sede.
   c. **Canali di Vendita:** i canali e le piattaforme, sia fisiche sia online (quali, a titolo esemplificativo, siti di e-commerce, marketplace come Amazon o il sito web dedicato al Prodotto), attraverso cui Bit4id, direttamente o per il tramite dei suoi agenti o Uffici di Registrazione, commercializza il Kit.

ART. 3 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

1. Il presente Contratto si perfeziona secondo una delle seguenti modalità:
   a. con la consegna del Modulo di richiesta compilato e firmato presso un Ufficio di Registrazione (RA) e la successiva emissione del Certificato da parte del Certificatore.
   b. in caso di acquisto del Kit, al termine della procedura di auto-attivazione online descritta nel successivo Art. 4 e con la conseguente emissione del primo certificato da parte del Certificatore.
2. In entrambi i casi, il Cliente prende atto e accetta che l'avvio della procedura comporta l'accettazione piena e incondizionata delle presenti Condizioni Generali, del Manuale Operativo e di tutta la documentazione contrattuale richiamata v. art. 1 co. 5 *infra*), i quali avranno piena efficacia vincolante nei suoi confronti.
3. L'emissione del certificato è subordinata all'esito positivo del processo di identificazione del Cliente. In caso di esito negativo o di impossibilità di completare l'attivazione per cause non imputabili al Certificatore, il Contratto non

si perfezionerà, fatti salvi i diritti del Cliente relativi al contratto di vendita secondo le norme vigenti. Ove, per qualsiasi motivazione, non si verifichi la consegna del Certificato richiesto, Bit4id non ha alcun obbligo di risarcimento o indennità.

4. In caso di richiesta congiunta di certificato di firma digitale e certificato di autenticazione con profilo CNS, il Contratto si intende composto anche dalle *Condizioni Particolari di Contratto – Carta Nazionale dei Servizi (CNS)*, pubblicate sul sito web del Certificatore, che disciplinano le ulteriori modalità operative e gli obblighi del Cliente e del Certificatore connessi al rilascio della CNS.

ART. 4 – MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL PRODOTTO

1. In caso di acquisto del Kit tramite uno dei Canali di Vendita, il Cliente deve avviare il processo di auto-attivazione del Prodotto seguendo le istruzioni contenute nella confezione del Kit o visitando la pagina web dedicata al prodotto, disponibile all'indirizzo reso disponibile in fase di acquisto.
2. Il processo di attivazione guidato prevede, tipicamente, i seguenti passaggi:
   a. il download e l'installazione del software client "Namirial Sign";
   b. il collegamento del Dispositivo di firma (Smart Card o Token) al computer dell'utente;
   c. l'avvio automatico del "Tool di Prima Emissione" che guida l'utente nel processo;
   d. l'identificazione del Cliente tramite un'identità digitale valida (es. SPID, CIE) o altri metodi di riconoscimento online messi a disposizione;
   e. la presa visione e l'accettazione della documentazione contrattuale, incluse le presenti Condizioni di servizio tramite la procedura online;
   f. l'emissione dei certificati sul Dispositivo e la comunicazione sicura dei codici di attivazione (PIN/PUK).

ART. 5 – CONSEGNA DEI PRODOTTI E GARANZIA

1. Il Prodotto sarà spedito e consegnato all'indirizzo indicato dal Cliente in fase di acquisto. I tempi e i costi di spedizione sono quelli specificati nella pagina di vendita. Le operazioni di spedizione sono gestite, per conto del Venditore, da Namirial.
2. In qualità di venditore, Bit4id è responsabile per qualsiasi difetto di conformità del Prodotto (componente hardware) che si manifesti entro due anni dalla consegna, ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo). In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto al ripristino della conformità del bene secondo le condizioni previste dalla legge.

ART. 6 – OBBLIGHI DEL CLIENTE

1. Gli obblighi del Cliente sono quelli indicati nel Manuale Operativo, nei documenti e nelle disposizioni di legge in esso richiamati nonché nelle presenti Condizioni Generali.
2. Il Cliente è consapevole che il certificato di firma consente di sottoscrivere atti e documenti rilevanti a tutti gli effetti di legge nell'ambito dell'Unione Europea e riconducibili alla persona del Titolare e che 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.
3. Il Cliente, quindi, si obbliga a:
   a. informarsi circa le condizioni normative, tecniche ed economiche, le modalità d'uso, gli obblighi ed oneri che regolano il Servizio di certificazione dal medesimo richiesto;
   b. comunicare al Certificatore:
      - dati, documenti, informazioni corrette e veritiere, ai fini della propria identificazione e accertarsi che i dati registrati dal Certificatore al momento dell'adesione siano corretti e segnalare tempestivamente eventuali inesattezze;
      - tempestivamente, ogni eventuale cambiamento o modifica dei dati forniti; al riguardo, il Cliente prende atto ed accetta che, durante il corso del rapporto contrattuale, il Certificatore si riserva la facoltà di richiedergli, in ogni momento, la prova documentale adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza e della correttezza dei dati comunicati in sede di richiesta di emissione del Certificato o comunque durante il rapporto contrattuale;
   c. utilizzare i certificati in conformità all'uso descritto nel Manuale Operativo ovvero nel campo "*KeyUsage*" presente negli stessi e, comunque, entro i limiti di uso eventualmente previsti all'interno del certificato;
   d. non violare diritti d'autore, marchi, brevetti o altri diritti derivanti dalla legge e dalla consuetudine;
   e. accertarsi dell'autenticità del Certificatore quando viene richiesto di utilizzare il Certificato;
   f. esibire, ove sia richiesto dal Certificatore, i documenti ritenuti necessari ai fini delle operazioni di identificazione per l'emissione e la gestione del Certificato;
   g. osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione degli strumenti di autenticazione, ivi compresi la chiave privata, il Dispositivo di firma digitale eventualmente fornito, il codice di attivazione associato al certificato

digitale (PIN o codice alternativo), nonché degli ulteriori codici messi a disposizione dal Certificatore;

h. adottare tutte le misure idonee ad evitare che, dall'utilizzo del sistema di chiavi asimmetriche o della firma digitale, derivi danno ad altri;
i. utilizzare il certificato digitale in conformità a quanto indicato nel Manuale, nel Contratto, nel sito istituzionale di Bit4id nonché nel rispetto della normativa vigente, della morale e dell'ordine pubblico;
j. garantire che i dati personali comunicati al Certificatore per l'esecuzione del Contratto siano corretti, aggiornati e veritieri e consentano di verificare la sua identità;
k. effettuare il pagamento del corrispettivo per l'erogazione del Servizio (compreso quello di rinnovo del certificato), laddove previsto, in base alle tariffe vigenti al momento della richiesta;
l. proteggere la segretezza della chiave privata, non comunicando o non divulgando a terzi il codice personale identificativo (PIN o codice alternativo) 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;
m. provvedere autonomamente al rispetto dei requisiti hardware e software necessari per il corretto utilizzo della firma digitale e, in particolare, provvedere ad adeguare i suoi sistemi hardware e software alle misure di sicurezza previste dalla legislazione vigente anche in caso di eventuali aggiornamenti del Servizio;
n. conservare e custodire con la massima diligenza il codice di emergenza (ERC), a non comunicarlo o divulgarlo a terzi e a conservarlo in un luogo sicuro;
o. notificare al Certificatore, senza ragionevole ritardo, i casi e i motivi che determinano la revoca del certificato, secondo quando previsto nel Manuale Operativo;
p. controllare la validità e la revoca del Certificato in uso nei modi indicati nel Manuale;
q. sporgere immediatamente denuncia alle Autorità competenti ove si verifichi lo smarrimento o la sottrazione degli strumenti di autenticazione per accedere al Servizio, meglio descritti al comma 3 lett. g) del presente articolo.

4. In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi/impegni, il Certificatore avrà 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 il Dispositivo di firma digitale eventualmente fornito e/o revocare i certificati emessi, riservandosi

inoltre il diritto di risolvere il contratto ai sensi del successivo art. 9.

5. Le somme eventualmente pagate dal Cliente saranno trattenute a titolo di risarcimento, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno subito.

ART. 7 – RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

1. Il Cliente si impegna ad astenersi dal compiere qualsivoglia tentativo di violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e/o penale; inoltre, prende atto e accetta:
   a) di essere il responsabile esclusivo della protezione della propria chiave privata da danni, perdite, divulgazioni, modifiche o usi non autorizzati;
   b) che sarà ritenuto esclusivo responsabile in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte del Cliente stesso;
   c) che sarà ritenuto esclusivo responsabile dei danni subiti/subendi dal Certificatore e/o da terzi nel caso di ritardo di attivazione da parte sua delle procedure previste dal Manuale Operativo per la revoca del certificato;
   d) che sarà ritenuto civilmente e penalmente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dal Certificatore e/o da terzi per aver compiuto dichiarazioni mendaci e/o utilizzato falsa documentazione e/o fornito inesatte e/o false informazioni al momento dell'identificazione, al fine di celare la propria reale identità o dichiarare falsamente di essere altro soggetto;
   e) che sarà ritenuto civilmente e penalmente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dal Certificatore e/o da terzi per aver agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione e le relative risultanze indicate nel certificato;
   f) di manlevare e mantenere indenne il Certificatore da ogni eventuale responsabilità, spesa, pregiudizio, pretesa, richiesta di indennizzo o risarcimento del danno, diretto o indiretto, che possa derivare da pretese o azioni da parte di terzi di cui il Certificatore sia chiamato a rispondere per fatto imputabile al Cliente (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lo svolgimento non corretto delle procedure descritte nel Manuale Operativo), ovvero scaturite dall'uso illegale dei Servizi da parte del Cliente stesso;
   g) che, rispetto ai dati di terzi da egli stesso trattati in fase di utilizzo dei Servizi, egli si pone quale titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse e manlevando il Certificatore da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da tali terzi soggetti in riferimento alle suddette ipotesi di trattamento;

h) che non sarà in condizione di poter pretendere nulla dal Certificatore, a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che quest'ultimo dovesse ritenere opportuno adottare, ove si avesse evidenza di inadempimenti attribuibili al medesimo o in caso di perdita dei requisiti in base ai quali il Certificato era stato rilasciato a suo favore.

i) di essere l'unico responsabile relativamente ad eventuali violazioni delle limitazioni di uso eventualmente inserite nel certificato digitale.

ART. 8 – OBBLIGHI DEL CERTIFICATORE

1. Gli obblighi di Bit4id sono circoscritti a quelli espressamente indicati nel Manuale Operativo, nei documenti associati, nelle presenti Condizioni, nelle disposizioni legislative vigenti in materia. Bit4id non assume ulteriori obblighi diversi da quelli previsti nell'ambito di tali fonti.
2. In caso di esito positivo delle verifiche necessarie all'emissione del certificato qualificato, Bit4id provvederà a rilasciare il certificato richiesto dal Cliente, a comunicare a quest'ultimo l'avvenuta emissione, a pubblicare il certificato nell'apposito registro, in base a quanto previsto dal Manuale Operativo e dalla normativa vigente in materia.
3. Bit4id provvederà alla revoca del certificato qualora si verifichi una delle circostanze previste nel Manuale Operativo.
4. 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 e revocarlo, in caso non sia stato posto rimedio alle cause che hanno determinato la sospensione.
5. In caso di revoca del Certificato, per qualsiasi motivo previsto dal Manuale Operativo, il Cliente non ha diritto alla restituzione di quanto eventualmente versato.
6. Bit4id conserverà per 20 (venti) anni, decorrenti dalla scadenza e/o dalla revoca del certificato, in un apposito archivio digitale non modificabile, tutti i dati e le informazioni dei Clienti relative a certificati emessi nei loro confronti con le modalità previste dal Manuale Operativo.

ART. 9 – LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DEL CERTIFICATORE

1. Le limitazioni di responsabilità di Bit4id corrispondono a quelle indicate nel Manuale Operativo, nei documenti associati, nelle presenti Condizioni Generali e nelle disposizioni legislative vigenti in materia.

2. In particolare, Bit4id non fornisce alcuna garanzia:
   a) in caso di uso improprio e/o non corretto del certificato o del Dispositivo di firma digitale, eventualmente fornito, rispetto a quanto stabilito dal Manuale Operativo, dalla documentazione annessa e dalla normativa vigente in materia;
   b) rispetto al corretto funzionamento e alla sicurezza delle apparecchiature hardware e software utilizzate dal Cliente;
   c) in relazione al regolare e continuativo funzionamento di linee elettriche e telefoniche nazionali e/o internazionali;
   d) sulla validità e rilevanza, anche probatoria, del Certificato 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 che disciplina la validità del Certificato;
   e) sulla segretezza e/o integrità di qualsiasi messaggio, atto o documento associato al certificato qualificato o confezionato tramite le chiavi cui il certificato è riferito (nel senso che eventuali violazioni di quest'ultima sono, di norma, rilevabili dal Titolare o dal destinatario attraverso l'apposita procedura di verifica).
3. Salvo i casi di dolo o colpa grave, Bit4id non sarà responsabile per eventuali danni e/o ritardi dovuti a malfunzionamento o blocco del sistema informativo.
4. In ogni caso, la passività massima che Bit4id potrà sostenere a fronte di eventuali pretese risarcitorie avanzate dal Cliente e/o da terzi in relazione all'emissione dei Certificati, per danni di qualsiasi natura, tanto contrattuale quanto extra-contrattuale, sarà limitata al danno emergente e non potrà complessivamente eccedere il canone annuo corrisposto dal Cliente nell'anno dell'inadempimento (ove il Servizio sia stato attivato dal Cliente gratuitamente, si fa riferimento al canone che sarebbe stato tenuto a corrispondere per lo stesso se non fosse stato gratuito), salvo i casi in cui il Cliente provi il dolo o la colpa grave del Certificatore.
5. In nessun caso Bit4id potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti da chiunque subiti, ivi compreso il Cliente:
   a) causati da uso improprio del Dispositivo di firma digitale, eventualmente fornito, o dal mancato rispetto delle regole, dei limiti di uso e degli obblighi descritti nelle presenti Condizioni contrattuali, nei Moduli di Richiesta e nel Manuale Operativo;
   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 sul Dispositivo di firma digitale o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati dal Certificatore.

6. Il Cliente dichiara di aver letto ed accettato le limitazioni di responsabilità di cui al Manuale Operativo.

ART. 10 – DURATA DEL CONTRATTO

1. La durata del Contratto è pari alla durata del Certificato, indicata sul medesimo, nella sezione "validità (validity)".
2. Prima della scadenza del Certificato, è possibile richiedere il rinnovo del Certificato, secondo le modalità indicate nel Manuale, ovvero tramite una delle modalità messe a disposizione e comunicate al Cliente prima della scadenza. Tale rinnovo comporta, previo pagamento di un corrispettivo, laddove previsto da Bit4id, la proroga del Contratto fino alla data di scadenza del certificato rinnovato o della revoca del medesimo. Il Cliente prende atto ed accetta che con l'attivazione del Certificato rinnovato, il precedente certificato non sarà più valido ed utilizzabile. In nessun caso un Certificato scaduto o revocato può essere rinnovato.
3. Il Cliente prende atto ed accetta che, in caso di emissione di un Certificato digitale qualificato con durata limitata ovvero la cui emissione sia limitata a precisi ambiti di utilizzo, Bit4id si riserva il diritto di non procedere al rinnovo del Certificato alla sua scadenza.
4. Fermo restando quanto previsto al comma 1, il Cliente prende atto ed accetta che la validità e l'utilizzabilità del Certificato sono subordinate, per tutta la durata del Contratto, al mantenimento delle certificazioni di sicurezza del dispositivo di firma (QSCD) su cui è installato.
5. Qualora tali certificazioni dovessero essere revocate, non rinnovate o dovessero perdere efficacia per disposizioni di legge o per provvedimenti di un'autorità competente (es. AgID, OCSI), il Certificato potrebbe non essere più idoneo a generare firme elettroniche qualificate e il Certificatore potrà procedere alla sua sospensione o revoca per tutelare la validità legale del sistema.
6. In tale circostanza, il Cliente accetta espressamente di non poter avanzare alcuna pretesa, richiesta di risarcimento, indennizzo o rimborso nei confronti del Certificatore per l'eventuale interruzione del Servizio, manlevando Bit4id da qualsiasi responsabilità in merito.

ART. 11 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. La revoca del certificato comporta l'automatica risoluzione del presente Contratto.
2. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., Bit4id ha facoltà di risolvere il presente Contratto qualora il Cliente violi, in tutto o in parte, le disposizioni di cui agli artt. 4, 5, 17 delle presenti condizioni generali ovvero in caso di inadempimento delle disposizioni di cui al Manuale Operativo.
3. Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale, che il Certificatore provvederà a comunicare al Cliente tramite lettera raccomandata A.R. e/o comunicazione all'indirizzo mail fornito dal Cliente al momento della richiesta di certificato, per effetto della quale il Certificatore sarà autorizzato a revocare il certificato senza alcun preavviso.
4. Nelle ipotesi sopra indicate, le somme eventualmente pagate dal Cliente saranno trattenute 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.
5. La risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione previste dalla legge.

ART. 12 – RECESSO

1. Ai sensi dell'art. 1373 c.c., il Certificatore ha il diritto di recedere dal Contratto senza dover attribuire al Cliente alcun importo a titolo di risarcimento, rimborso o indennità di sorta, con preavviso scritto di 30 (trenta) giorni, inviato ai recapiti forniti dal Cliente in sede di richiesta del certificato a mezzo posta elettronica certificata ovvero tramite raccomandata a/r.
2. Il Cliente, qualora sia un "consumatore", ha il diritto di recedere dal presente contratto di vendita, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno in cui il Cliente acquisisce il possesso fisico del Prodotto.
3. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto a informare Bit4id della sua decisione tramite una dichiarazione esplicita, seguendo le istruzioni per il reso fornite al momento dell'acquisto o disponibili sulla pagina web indicata all'Art. 4
4. Qualora il Cliente abbia già attivato il certificato di firma digitale sul Dispositivo, prima di procedere alla restituzione del Prodotto è obbligato a richiedere al Certificatore la revoca immediata di tutti i certificati attivi. Il Cliente prende atto e

accetta che la mancata revoca del certificato prima della restituzione lo renderà unico responsabile per qualsiasi uso, anche improprio o fraudolento, del certificato stesso, e si impegna a manlevare e tenere indenne Bit4id e i suoi preposti (inclusa Namirial S.p.A.) da qualsiasi danno, costo o pretesa di terzi che possa derivarne.

5. Eventuali rimborsi saranno dovuti solo in seguito alla corretta ricezione e verifica dell'integrità del Prodotto.
6. In tutti i casi di risoluzione, cessazione dell'efficacia del Contratto o suo scioglimento, saranno salvi gli effetti prodotti dal Contratto fino a tale momento.
7. Per ulteriori informazioni circa l'esercizio di recesso si invita il Cliente a consultare il Manuale Operativo.

ART. 13 – MODIFICHE AL CONTRATTO E AL MANUALE

1. Nelle ipotesi in cui il Certificatore modifichi le presenti Condizioni Generali, dette modifiche saranno messe a disposizione del Cliente sul sito web di Bit4id al seguente indirizzo: https://www.bit4id.com/documentazione-qtsp che il Cliente si impegna a consultare periodicamente.
2. In caso di modifiche sostanziali alle presenti Condizioni Generali ovvero di modifiche che determinino una variazione dei diritti e/o degli obblighi del Cliente, Bit4id, oltre alle modalità di comunicazione di cui al precedente comma, si impegna ad informare il Cliente, a mezzo e-mail, dell'intervenuta variazione.
3. Il Cliente, in caso di mancata accettazione delle nuove condizioni, potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto inviando al Certificatore una comunicazione scritta a mezzo posta elettronica certificata (PEC) o tramite raccomandata A.R., prima della data in cui entreranno in vigore dette modifiche.
4. Dalla data del recesso il Cliente sarà obbligato a non utilizzare il Dispositivo di firma precedentemente rilasciato.
5. 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.
6. Il Certificatore si riserva il diritto di effettuare modifiche alle previsioni del Manuale per sopravvenute esigenze tecniche, legislative e gestionali, che saranno efficaci e vincolanti nei confronti del Cliente dal momento della pubblicazione sul sito istituzionale del Certificatore.

ART. 14 – PROPRIETÀ INTELLETTUALE

1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale, industriale e ogni altro e qualsiasi diritto relativo ai Servizi di certificazione e ogni altra soluzione tecnologica ad essi collegata sono e rimangono di titolarità di Bit4id, salvo che non sia espressamente indicata la titolarità dei terzi. Tutti i diritti di utilizzazione dei Servizi e soluzioni tecnologiche ad essi collegate sono riservate a Bit4id.
2. Al Cliente è concesso l'uso dei Servizi esclusivamente nei limiti e alle condizioni stabilite nel Contratto e nel Manuale Operativo.

ART. 15 – CORRISPETTIVI

1. Qualora previsto da Bit4id, il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo per l'erogazione del Servizio stabilito nel listino o nell'offerta del Certificatore, in base alle tariffe vigenti al momento della richiesta di certificato.
2. Alla scadenza, ove il certificato venisse rinnovato dal Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento del corrispettivo indicato nel listino in vigore al momento del rinnovo.
3. In caso di acquisto del Kit, il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo indicato nell'offerta di vendita per l'acquisto del Kit e la fornitura del Servizio. Tale importo è da intendersi comprensivo di IVA e di ogni altro onere fiscale, se non diversamente specificato.
4. Il pagamento avviene tramite i metodi messi a disposizione sui Canali di Vendita utilizzati e viene incassato da Namirial in qualità di Ufficio di Registrazione.
5. A tutti gli importi, eventualmente fatturati, sarà applicata l'IVA dovuta che, assieme a qualsiasi altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del Contratto, sarà a carico del Cliente.
6. 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 o se questi ultimi non risultino essere regolarmente eseguiti e confermati.

ART. 16 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Ai fini dello svolgimento dei Servizi disciplinati dal Contratto, i dati identificativi del Cliente verranno trattati da Bit4id in qualità di "Titolare del Trattamento" ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR).
2. Le modalità e le condizioni relative al Trattamento dei Dati Personali del Cliente sono indicate nell'informativa al trattamento dei dati personali di cui al Manuale Operativo ed anche disponibile al seguente indirizzo:

https://www.bit4id.com/documentazione-qtsp

3. Tale trattamento avverrà in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento alle norme richiamate al primo comma.
4. Il Cliente prende atto ed accetta che il Certificatore registrerà e conserverà per 20 (venti) anni decorrenti dalla scadenza e/o revoca del certificato, tutte le informazioni raccolte relative all'identità del Cliente e agli attributi inseriti nel certificato.
5. Il Cliente accetta che i dati forniti dal medesimo al momento della richiesta di emissione del certificato, in caso di cessazione dell'attività del Certificatore, potranno essere, alternativamente: (i) depositati presso AgID (che ne garantisce la conservazione e la disponibilità); (ii) comunicati ad un certificatore o Prestatore di Servizi Fiduciari sostitutivo o ad altro soggetto individuato per l'adempimento di quanto richiesto dalla normativa applicabile.

ART. 17 – ASSISTENZA E COMUNICAZIONI

1. Bit4id ha creato un canale dedicato alla comunicazione con i Clienti del servizio (d'ora in avanti "Canale"), per gestire tutto ciò che riguarda le problematiche legate al Servizio.
2. La gestione del Canale è demandata ad uno staff di operatori preposti, che sono formati e regolarmente aggiornati, così da poter adeguatamente supportare il Cliente.
3. Tutte le richieste di assistenza tecnica, le comunicazioni relative al presente Contratto e agli eventuali reclami in merito all'erogazione del Servizio, possono essere inviate dal Cliente H24 al seguente indirizzo mail: info@bit4id.com. Ove pervengano fuori dall'orario lavorativo o nei giorni festivi, verranno prese in carico a partire dal primo giorno lavorativo successivo.
4. Il Cliente prende atto ed accetta che in tutte le fasi di assistenza, sia da remoto che diretta, gli operatori del Canale possono venire a conoscenza dei dati personali del Cliente stesso, che saranno trattati in conformità con l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui all'articolo che precede.

ART. 18 – DISPOSIZIONI FINALI

1. In nessun caso il rapporto contrattuale intercorrente tra Bit4id ed il Cliente, secondo le disposizioni delle presenti Condizioni Generali, potrà essere inteso come rapporto di mandato, società, rappresentanza, collaborazione o

associazione o altri contratti simili o equivalenti.

2. Le modifiche o le aggiunte al presente Contratto saranno valide solo se specificatamente approvate per iscritto da tutti i contraenti.
3. L'eventuale inefficacia e/o invalidità totale o parziale di una o più disposizioni del Contratto non determinerà l'invalidità delle altre disposizioni, le quali dovranno ritenersi valide ed efficaci.
4. Le presenti Condizioni Generali si applicano congiuntamente alle Condizioni Particolari di Contratto – Carta Nazionale dei Servizi (CNS) esclusivamente nei casi in cui il Cliente richieda l'emissione della CNS sul medesimo Dispositivo, restando queste ultime parte integrante del Contratto.

ART. 19 – LEGGE APPLICABILE

1. Per tutto 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.

ART. 20 – FORO COMPETENTE

1. Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Napoli, salva l'applicazione dei fori competenti dei consumatori nei casi previsti dalla legge.