

Condizioni generali «Servizi postali»

Edizione aprile 2011

1. Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali (CG) regolano le relazioni tra le clienti e i clienti (di seguito denominati «cliente») e la Posta Svizzera in merito alla fruizione dei servizi postali nel traffico nazionale (Svizzera) e internazionale (estero).

I servizi e i prodotti offerti dalla Posta sono illustrati nei mezzi di comunicazione di più recente pubblicazione.

2. Disposizioni comuni

2.1 Consegna

2.1.1 Indirizzo e imballaggio

Gli invii devono essere indirizzati e imballati conformemente alle disposizioni emanate dalla Posta. Occorre osservare in modo particolare le disposizioni d'imballaggio e i limiti quantitativi per quanto riguarda le merci pericolose. In caso di mancato rispetto di quanto sopra, avente conseguenze negative sui tempi di smistamento, la Posta ha la facoltà di applicare una soprattassa.

2.1.2 Consegna alla Posta

Gli invii possono essere impostati conformemente all'offerta della Posta. Se l'offerta della Posta lo prevede, gli invii vengono ritirati dalla Posta o da terzi da essa incaricati.

2.1.3 Dati determinanti

Se durante il rilevamento elettronico degli indirizzi e del codice a barre riportati sugli invii vengono registrati dati diversi (immagini digitali comprese) da quelli messi a disposizione della Posta dal cliente in forma elettronica o in altra forma, ai fini del successivo trattamento fanno fede i dati in possesso della Posta.

Analogo criterio viene applicato per gli invii rispediti al mittente. Nel caso in cui solo la Posta disponga dei dati in oggetto, il cliente li riconosce come determinanti.

2.2 Prezzi e modalità di pagamento

2.2.1 Prezzi

La Posta sceglie la forma in cui rendere noti i prezzi per la spedizione degli invii. Fanno fede i prezzi riportati nei mezzi di comunicazione di più recente pubblicazione.

2.2.2 Pagamento

In linea di massima il mittente deve pagare gli importi dovuti nel momento in cui consegna gli invii alla Posta.

2.2.3 Fatturazione

Se il mittente imposta regolarmente degli invii, la Posta emette una fattura periodica in base ai dati messi a disposizione dal cliente in forma elettronica o fisica. Qualora i dati del cliente divergano da quelli rilevati dalla Posta, fanno fede questi ultimi. Nel caso in cui solo la Posta disponga di dati registrati su supporto elettronico o fisico, il cliente li riconosce come base per la fatturazione. Il termine di pagamento è di 30 giorni.

La Posta ha il diritto di pretendere in qualsiasi momento, senza indicarne i motivi, il pagamento in contanti da parte del mittente o di accorciare il termine di pagamento.

2.2.4 Differenze di prezzo

Nel caso in cui abbia versato un importo eccessivo per la consegna di un invio, il mittente ha diritto al rimborso della differenza a condizione che provi la responsabilità della Posta.

Nel caso in cui invece il mittente abbia pagato per la consegna di un invio una somma inferiore a quella dovuta, la Posta ha il diritto di pretendere l'importo mancante più un supplemento per spese amministrative. Se il mittente è sconosciuto, l'importo mancante viene richiesto al destinatario.

2.2.5 Cauzione

La Posta può chiedere in qualsiasi momento una cauzione adeguata, in particolare se il cliente:

- ha o trasferisce il suo domicilio o la sede commerciale all'estero,
- non offre piene garanzie di solvibilità,
- non rispetta i termini di pagamento,
- in passato ha causato un danno finanziario alla Posta.

2.2.6 Interesse moratorio

Il cliente in mora con il pagamento di una somma deve versare un interesse moratorio del 7% all'anno.

2.2.7 Conteggio

Il cliente non può compensare i crediti della Posta con eventuali altri crediti che vanta nei confronti della stessa.

2.3 Recapito

2.3.1 Atto e luogo di recapito

Si considerano recapitati gli invii che la Posta consegna al destinatario o lascia nella cassetta delle lettere o di deposito, nella casella postale o in un altro luogo previsto a tale scopo. Il cliente riconosce gli eventi di recapito registrati elettronicamente dalla Posta come mezzo di prova attestante l'avenuto recapito.

2.3.2 Eccezioni relative al luogo di recapito

Gli invii eccedenti le dimensioni dello scomparto delle lettere o di deposito o per i quali è richiesta la firma del destinatario vengono consegnati, conformemente all'offerta della Posta, all'ingresso dell'edificio oppure riposti in cassette per pacchi richiudibili, fatti salvi eventuali accordi in senso contrario con il mittente o con il destinatario. In casi giustificati, come per case di villeggiatura o per il fine settimana o quando il domicilio si trova al di fuori della zona di recapito, viene considerato luogo di recapito l'ufficio designato dalla Posta.

2.3.3 Domenica e giorni festivi

Se cade di domenica o in un altro giorno riconosciuto come festivo dall'uso locale o dalle leggi in vigore nel luogo di adempimento, il termine di recapito (= adempimento) slitta al giorno feriale successivo.

2.3.4 Cassetta delle lettere e di deposito

Le cassette delle lettere e di deposito devono essere installate conformemente alle disposizioni dell'ordinanza del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni.

2.3.5 Diritto di presa in consegna

Oltre al destinatario hanno diritto di prendere in consegna gli invii tutte le persone dello stesso domicilio privato o della stessa sede commerciale. In caso di assenza del destinatario e di altre persone autorizzate alla presa in consegna, i pacchi, gli invii per corriere e gli invii espresso possono essere recapitati anche a un vicino. Restano riservate eventuali disposizioni contrarie da parte del mittente o del destinatario conformemente all'offerta della Posta.

2.3.6 Rappresentanza

Il cliente può farsi rappresentare da terzi presso la Posta, la quale si riserva il diritto di esigere una procura scritta. Su richiesta della Posta le firme devono essere autenticate. Salvo accordi diversi, una procura conferita non decade né con il decesso o con la perdita della capacità di agire della persona rappresentata, né con il fallimento della persona rappresentante o rappresentata.

2.3.7 Avviso di ritiro

a. Norma generale

La Posta stila un avviso di ritiro quando il servizio scelto dal mittente o le dimensioni dell'invio richiedono la consegna diretta al destinatario o all'avente diritto, ma questi risulta assente all'atto del recapito.

b. Scadenze

Il detentore di un avviso di ritiro è autorizzato a ritirare gli invii ivi menzionati entro sette giorni. La Posta si riserva il diritto di consegnare l'invio solo al destinatario menzionato sull'avviso.

c. Riserva di altri accordi

Restano riservate disposizioni di diverso tenore del destinatario o del mittente conformemente all'offerta della Posta.

2.3.8 Rifiuto di accettazione

a. Lettere

Il destinatario ha il diritto di rifiutare una lettera indirizzata. Egli è tenuto tuttavia ad apporre su tale invio un'apposita annotazione accompagnata dalla propria firma.

b. Pacchi e invii espresso sotto forma di pacchi

Il diritto di rifiutare pacchi e invii espresso sotto forma di pacchi sussiste solo se la consegna viene effettuata personalmente. In questo caso la Posta rispedisce il pacco o gli invii espresso sotto forma di pacchi al mittente, a spese di quest'ultimo, a condizione che sia noto.

2.3.9 Rispedizione e rinvio di pacchi e invii espresso sotto forma di pacchi

Se i pacchi e gli invii espresso sotto forma di pacchi vengono rispediti a un altro indirizzo su istruzione del destinatario, il prezzo per la rispedizione deve essere pagato dal destinatario all'atto del recapito. Qualora il

destinatario rispedisca il pacco o l'invio espresso sotto forma di pacco al mittente, il prezzo della spedizione va pagato al momento della consegna scopo rinvio.

2.4 Invii non recapitabili

2.4.1 Gli invii sono considerati non recapitabili se il destinatario:

- non è reperibile,
- rifiuta l'invio,
- non ritira l'invio entro la scadenza prevista,
- non paga il prezzo o il rimborso di cui esso è gravato.

2.4.2 I pacchi e gli invii espresso non recapitabili sono rinviati al mittente a sue spese. Il mittente non ha diritto al rimborso delle spese sostenute all'atto dell'impostazione. Nel caso in cui il mittente sia noto ma rifiuti di prendere in consegna l'invio, i costi per l'eliminazione della spedizione sono a suo carico. La Posta è autorizzata ad aprire gli invii per risalire all'identità del mittente. Qualora quest'ultimo non venga individuato, la Posta può disporre liberamente dell'invio.

2.4.3 Le lettere non recapitabili possono essere messe in conto al mittente.

2.4.4 Qualora la Posta non sia in grado di decodificare la disposizione preliminare relativa al servizio di rinvio di lettere non recapitabili, tali lettere vengono rispediti al mittente, che non ha alcun diritto all'adempimento della disposizione preliminare codificata.

2.4.5 Gli invii di lettere non recapitabili, impostati presso la Posta ma recanti solamente un indirizzo estero del mittente, vengono conservati per un mese. Nel caso in cui il mittente non si presenti a ritirare l'invio, la Posta ne può disporre liberamente. Gli eventuali costi per l'eliminazione sono a carico del mittente.

2.5 Invii inibiti alla spedizione

Sono inibiti alla spedizione gli invii:

- contenenti merci pericolose in quantità superiore a quella ammessa per legge,
- contenenti merci il cui trasporto è vietato dalla legge o
- atti a ledere persone o a causare danni materiali.

2.6 Definizioni

Sulla base della terminologia utilizzata nell'ambito delle assicurazioni di trasporti la Posta classifica come segue i contenuti degli invii:

2.6.1 Carte-valori (valori A)

Le carte-valori comprendono azioni (certificati azionari), obbligazioni, cartelle ipotecarie, cedole, assegni sbarrati e polizze di carico.

2.6.2 Banconote e metalli preziosi (valori B)

Tale categoria comprende: banconote, monete non in metallo prezioso (escluse le monete numismatiche), schede telefoniche, biglietti della lotteria estratti e simili attestati di vincita, assegni non sbarrati, assegni WIR, assegni REKA, Travelers Cheques, carte prepagate, buoni, libretti di risparmio e francobolli aventi corso legale.

Sono considerati metalli preziosi i metalli il cui valore corrisponde almeno a quello dell'argento, non lavorati, sotto forma di lingotti o di monete (escluse le monete numismatiche).

2.6.3 Orologi e gioielli

Tale categoria comprende: orologi, accessori o prezzi di ricambio preziosi, orologi da tavola e da muro (esclusi gli orologi a pendolo), gioielli veri, perle vere (comprese le perle coltivate), pietre preziose e gioielli, collezioni e modelli e cronometri elettronici.

2.6.4 Altre merci

In tale categoria rientrano tutte le merci non menzionate alle cifre 2.6.1 a 2.6.3.

2.7 Modifiche dei rapporti giuridici

Se eventuali modifiche dei rapporti giuridici del cliente non vengono segnalate per iscritto e in tempo utile alla Posta, questa non risponde dei danni che ne possono conseguire.

3. Disposizioni particolari per il traffico nazionale

3.1 Responsabilità

3.1.1 Norma generale

a. Sempre che di seguito non vi siano regolamentazioni di tenore diverso, in materia di responsabilità della Posta fanno stato le disposizioni del codice svizzero delle obbligazioni sul contratto di trasporto. La Posta risponde solo fino all'importo del danno accertato. Non risponde in caso di forza maggiore, per danni conseguenti e lucro cessante. Se per spedire un invio il cliente non ricorre al servizio a tal fine previsto dall'offerta della Posta o invia merci inibite alla spedizione, la Posta declina ogni responsabilità.

b. La Posta declina inoltre qualsiasi responsabilità qualora, dietro richiesta del mittente o del destinatario, l'invio venga consegnato o depositato in deroga alle cifre 2.3.1 e 2.3.2 relative alla procedura ordinaria di recapito.

3.1.2 Trasporto di altre merci

Gli invii possono contenere altre merci di cui alla cifra 2.6.4 per un valore massimo di CHF 40 000.–. Qualora il contenuto dell'invio superi tale valore la Posta declina ogni responsabilità.

3.1.3 Lettere

a. La Posta risponde per eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non conforme di lettere nei seguenti termini:

Offerta	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio ²
Lettere sprovviste di accertamento del recapito	CHF 0.–	escluse
«Raccomandata (R)»	CHF 500.–	Valori A CHF 1 000 000.– Valori B CHF 1000.– Orologi/gioielli CHF 2000.– Altre merci escluse
Atto giudiziale Atto esecutivo	CHF 500.–	Nessuna indicazione
«Posta A Plus» ¹	CHF 100.–	Valori A CHF 300 000.– Valori B CHF 300.– Orologi/gioielli CHF 600.– Altri merci CHF 600.–

¹ Si declina qualsiasi responsabilità per un recapito non conforme.

² Qualora il valore complessivo del contenuto dell'invio superi tali importi limite, la Posta declina ogni responsabilità.

b. In caso di recapito ritardato di lettere con accertamento del recapito viene rimborsato esclusivamente il prezzo del trasporto.

3.1.4 Pacchi

a. La Posta risponde per eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non conforme di pacchi nei termini indicati di seguito. La Posta non è responsabile per i pacchi impostati nelle buche apposite.

Prestazione di base	Prestazione complementare	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio ²
Pacchi	Nessuna	CHF 500.–	Valori A esclusi Valori B esclusi Orologi/gioielli esclusi Altre merci CHF 40 000.–
Pacchi	«Signature», «Rimborso»/«Rimborso senza giustificativo» o «Da consegnare in mani proprie»	CHF 1500.– ¹	Valori A CHF 1 000 000.– Valori B CHF 1000.– Orologi/gioielli CHF 25 000.– Altre merci CHF 40 000.–
Pacchi	«Assurance»	CHF 5000.– ¹	Valori A CHF 1 000 000.– Valori B CHF 1000.– Orologi/gioielli CHF 25 000.– Altre merci CHF 40 000.–
Pacchi	«Fragile»	CHF 5000.–	Valori A esclusi Valori B esclusi Orologi/gioielli esclusi Altre merci CHF 40 000.–

¹ Per i valori B vige un limite massimo di responsabilità pari a CHF 1000.–.

² Qualora il valore complessivo del contenuto dell'invio superi tali importi limite, la Posta declina ogni responsabilità.

b. La Posta non risponde di eventuali ritardi.

3.1.5 Invii per corriere e invii espresso

a. Per gli invii per corriere e gli invii espresso impostati contro fattura, la Posta risponde per eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non conforme di un invio nei seguenti termini:

Prestazione di base	Prestazione complementare	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio ²
Swiss-Express «Luna»	Nessuna	CHF 500.– ¹ o CHF 1000.–	Valori A esclusi Valori B esclusi Orologi/gioielli esclusi Altre merci CHF 40 000.–
Corriere Svizzero «Lampo»	Nessuna	CHF 1000.–	Valori A esclusi Valori B esclusi Orologi/gioielli esclusi Altre merci CHF 40 000.–

Prestazione di base	Prestazione complementare	Limite di responsabil.	Valore massimo del contenuto per invio ²	
Swiss-Express «Luna» Corriere Svizzero «Lampo»	«Signature», «Rimborso»/ «Rimborso senza giustificativo» o «Da consegnare in mani proprie»	CHF 1500.– ³	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 1000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna» Corriere Svizzero «Lampo»	«Assurance»	CHF 5000.– ³	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 1000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna» Corriere Svizzero «Lampo»	«Fragile»	CHF 5000.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	esclusi esclusi esclusi CHF 40 000.–
Inviì Corriere Svizzero senza Corriere Svizzero «Lampo»	Nessuna	CHF 5000.– ³	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 1000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–

¹ Per gli invii pagati direttamente allo sportello al momento dell'impostazione vige un limite massimo di responsabilità pari a CHF 500.–.

² Qualora il valore complessivo del contenuto dell'invio superi tali importi limite, la Posta declina ogni responsabilità.

³ Per i valori B vige un limite massimo di responsabilità pari a CHF 1000.–.

b. In caso di recapito ritardato di invii Swiss-Express «Luna» e Corriere Svizzero «Lampo» viene rimborsato esclusivamente il prezzo del trasporto.
c. In caso di recapito ritardato di invii Corriere Svizzero valgono i limiti massimi di responsabilità di cui sopra.

3.1.6 Importi del rimborso

a. La Posta risponde sino alla concorrenza dell'importo del rimborso (fino a un importo massimo di CHF 10 000.–) nel caso di:

– importi riscossi, fino al loro regolare accredito a favore del destinatario del rimborso sul conto postale da quest'ultimo indicato, oppure
– invii che la Posta ha recapitato senza riscuotere l'importo del rimborso o incassando una cifra inferiore a quella indicata (con riserva di quanto previsto alla lett. c.).

b. La Posta non risponde dell'importo del rimborso se:
– la mancata riscossione è dovuta a un errore o a una svista del mittente,
– si verificano dei ritardi nella riscossione o nella trasmissione degli importi,
– l'invio è inibito al trasporto conformemente alla cifra 2.5.

c. La Posta non risponde della mancata riscossione di un importo del rimborso se la prestazione di base riguarda l'invio di una lettera senza accertamento del recapito.

3.1.7 Estinzione delle pretese

L'accettazione senza riserve dell'invio determina l'estinzione di ogni pretesa nei confronti della Posta, ad eccezione dei casi di dolo e colpa grave. La Posta risponde dei danni non visibili esteriormente, a condizione che le vengano notificati per iscritto entro otto giorni a decorrere dalla data del recapito.

3.1.8 Prescrizione delle azioni di risarcimento

Le azioni di risarcimento contro la Posta cadono in prescrizione dopo un anno, per la precisione a decorrere dal giorno in cui avrebbe dovuto avere luogo il recapito in caso di smarrimento o ritardo; a decorrere dal giorno in cui l'invio è stato consegnato al destinatario in caso di danneggiamento. Restano riservati i casi di dolo e colpa grave.

3.1.9 Ordine di pagamento in contanti

La Posta risponde dei danni derivanti da un pagamento non conforme all'importo del mandato, tuttavia fino ad un massimo pari all'importo del mandato. La Posta non risponde di eventuali ritardi. La prescrizione è di dieci anni.

3.2 Ricerche

La Posta effettua ricerche solo sulla base della ricevuta di consegna dell'invio smarrito, fatti salvi eventuali accordi in senso contrario con il mittente. In caso di smarrimento, per fare valere una pretesa di responsabilità si rendono necessarie da parte del destinatario una richiesta di ricerca scritta nonché una dichiarazione di mancata ricezione.

4. Disposizioni particolari per il traffico internazionale

4.1 Prescrizioni doganali

Oltre a soddisfare le condizioni di cui alla cifra 2.1, gli invii devono essere consegnati alla Posta pronti per lo sdoganamento.

4.2 Recapito

4.2.1 Esportazione

Il recapito avviene nel rispetto delle norme vigenti nel Paese di destinazione. Qualora il destinatario di un pacco Swiss Post GLS o di un invio

URGENT rifiuti di pagare gli eventuali costi di sdoganamento e le tasse per l'importazione (IVA, dazi doganali, costi di deposito di un magazzino doganale ecc.), oppure non sia in grado di assumersi tali costi, questi ultimi devono essere sostenuti dal mittente. Vengono messe in conto anche una tassa di riaddebito e le eventuali spese di incasso.

4.2.2 Importazione

Un invio proveniente dall'estero viene consegnato al destinatario solo se esso paga l'importo di eventuali costi di sdoganamento e le tasse per l'importazione (IVA, dazi doganali ecc.). Qualora il destinatario si rifiuti di assumersi tali costi, l'invio viene rispedito al mittente a spese di quest'ultimo.

Ai destinatari per i quali è prevista l'emissione di una fattura i costi possono essere messi in conto con la successiva fattura. L'accettazione senza riserve di un invio implica l'obbligo da parte del destinatario di pagare, entro i termini previsti, gli eventuali costi di sdoganamento e le imposte per l'importazione (IVA, dazi doganali ecc.).

4.3 Inviì inibiti alla spedizione

Oltre a quelli menzionati alla cifra 2.5, sono inibiti al trasporto anche gli invii contenenti oggetti per i quali la Posta esclude il trasporto nella categoria di invio scelto (per es. denaro, armi, accessori per armi e munizioni) o la cui importazione o circolazione non è ammessa nel Paese di destinazione. In linea di massima spetta al mittente contattare le autorità competenti del Paese di destinazione o le sue rappresentanze diplomatiche per informarsi in merito alle possibilità di importazione ed esportazione. A tale proposito la Posta declina ogni responsabilità.

4.4 Responsabilità

4.4.1 Norma generale

Ad eccezione dei casi previsti alle cifre 4.4.6 e 4.4.7, la Posta risponde dello smarrimento, del furto o del danneggiamento di invii raccomandati, di PostPac International e di pacchi Swiss Post GLS, con o senza rimborso, nonché di invii URGENT, tuttavia solo fino all'ammontare del danno accertato e, in ogni caso, non oltre il valore dell'invio riportato sui documenti doganali al momento dell'impostazione e non oltre gli importi massimi di cui alla cifra 4.4.2. In nessun caso la Posta risponde per danni conseguenti né per lucro cessante.

4.4.2 Trasporto di valori, orologi, gioielli e altre merci

a. Per gli invii esteri, il trasporto di valori, orologi e gioielli conformemente alla cifra 2.6 e delle altre merci (cfr. «Eccezioni alla responsabilità» alla cifra 4.4.7) è soggetto ai seguenti limiti di responsabilità e valori massimi del contenuto:

Offerta ¹	Limite di responsabilità ²		Valore massimo del contenuto per invio ³	
Lettere non raccomandate	CHF	0.–	Nessuna indicazione	
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF	1000.–	Valori A Valori B	CHF 1 000 000.– esclusi
	CHF	250.– ⁴	Orologi/gioielli Altre merci	CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Lettere raccomandate	CHF	150.–	Valori A Valori B	CHF 1 000 000.– esclusi
			Orologi/gioielli Altre merci	CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Documenti URGENT	CHF	150.–	Valori A Valori B	esclusi esclusi
			Orologi/gioielli Altre merci (esclusi oggetti antichi e d'arte)	esclusi CHF 40 000.–
Inviì di merci URGENT	CHF	1000.–	Valori A Valori B	esclusi esclusi
			Orologi/gioielli Altre merci (esclusi oggetti antichi e d'arte)	esclusi CHF 40 000.–
Pacchi Swiss Post GLS	EUR	750.–	Valori A Valori B	esclusi esclusi
			Orologi/gioielli Altre merci	EUR 5000.– EUR 5000.–

¹ La Posta risponde solo nel caso in cui abbia riconosciuto che l'imballaggio è atto a proteggere efficacemente e sufficientemente il contenuto dell'invio da furto o danneggiamento.

² Il risarcimento viene calcolato in base al prezzo di acquisto (IVA esclusa) di merci analoghe nel luogo e al momento dell'impostazione o, nel caso in cui non sia possibile raggiungere un accordo, in base al valore usuale della merce stimato secondo i medesimi criteri. Nel caso di Swiss Post GLS, il risarcimento corrisponde al valore della merce dichiarato sulla fattura commerciale.

³ Qualora il valore complessivo del contenuto dell'invio superi tali importi limite, la Posta declina ogni responsabilità.

⁴ Per i pacchi importati.

b. Nel caso in cui venga stipulata un'assicurazione complementare volta a garantire una maggiore responsabilità della Posta, quest'ultima risponde per smarrimento, furto o danneggiamento nei seguenti termini:

Offerta ¹	Limite di responsabilità ²	Valore massimo del contenuto per invio ³	
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 3000.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– esclusi CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Invi di merci URGENT	CHF 3000.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci (esclusi oggetti antichi e d'arte)	esclusi esclusi esclusi CHF 40 000.–
Pacchi Swiss Post GLS	CHF 40 000.–	Valori A Valori B Altre merci	esclusi esclusi CHF 40 000.–
Pacchi Swiss Post GLS	CHF 20 000.–	Orologi/gioielli	CHF 20 000.–

¹ La Posta risponde solo nel caso in cui abbia riconosciuto che l'imbballaggio è atto a proteggere efficacemente e sufficientemente il contenuto dell'invio da furto o danneggiamento.

² Il risarcimento viene calcolato in base al prezzo di acquisto (IVA esclusa) di merci analoghe nel luogo e al momento dell'impostazione o, nel caso in cui non sia possibile raggiungere un accordo, in base al valore usuale della merce stimato secondo i medesimi criteri. Nel caso di Swiss Post GLS, il risarcimento corrisponde al valore della merce dichiarato sulla fattura commerciale.

³ Qualora il valore complessivo del contenuto dell'invio superi tali importi limite, la Posta declina ogni responsabilità.

4.4.3 Importi del rimborso

a. La Posta risponde sino alla concorrenza dell'importo del rimborso nei casi di:

- somme incassate, fino al loro accredito sul conto postale del destinatario, oppure
- invii recapitati senza riscuotere l'importo del rimborso o incassando una cifra inferiore a quella indicata.

b. La Posta non risponde dell'importo del rimborso se:

- la mancata riscossione è dovuta a un errore o a una svista del mittente,
- si verificano dei ritardi nella riscossione o nella trasmissione degli importi,
- l'invio è inibito al trasporto conformemente alle cifre 2.5 e 4.3, oppure
- si tratta di un caso contemplato alla cifra 4.4.6 o 4.4.7.

4.4.4 Rimborso dei prezzi

Il risarcimento per smarrimento, furto totale o danneggiamento totale comporta anche il diritto al rimborso dei prezzi pagati, ad eccezione della tassa per l'assicurazione complementare. Per quanto riguarda i pacchi Swiss Post GLS, questa disposizione vale solo se il prezzo del trasporto è specificato in modo esplicito nella fattura commerciale.

4.4.5 Pretese

a. In caso di smarrimento il risarcimento spetta al mittente. In caso di furto o danneggiamento il risarcimento spetta al destinatario, sempre che questi abbia accettato l'invio. Resta riservata un'eventuale cessione scritta dei diritti al destinatario o, rispettivamente, al mittente. In questo caso si applicano le disposizioni in materia di responsabilità civile dell'amministrazione postale che provvede al risarcimento. Il mittente e/o il destinatario possono autorizzare terzi ad accettare il risarcimento se ciò è contemplato dal diritto svizzero.

b. Nel caso di invii URGENT ed EMS e di invii di pacchi di circuiti di spedizione esteri che non rientrano nel traffico postale (per es. Swiss Post GLS), il diritto al risarcimento spetta esclusivamente al mittente, che deve rivendicarlo presso il luogo di impostazione.

4.4.6 Assenza di responsabilità per invii recapitati

La Posta declina ogni responsabilità per gli invii raccomandati, PostPac International, pacchi Swiss Post GLS o pacchi di altri circuiti di spedizione internazionali da essa recapitati. Fanno eccezione i casi in cui:

- il furto o il danneggiamento vengano constatati prima o durante il recapito dell'invio,
- il destinatario o, in caso di rinvio, il mittente faccia valere delle riserve all'atto della presa in consegna di un invio derubato o danneggiato,
- il destinatario o, in caso di rinvio, il mittente dichiari alla Posta entro due giorni dal recapito, indipendentemente dalla ricevuta, di avere constatato un danno. In questo caso è tenuto a dimostrare che il furto o il danno sono avvenuti prima del recapito.

4.4.7 Eccezioni alla responsabilità

La Posta non risponde:

- nei casi di forza maggiore,
- se non è in grado di determinare la sorte dell'invio, poiché i documenti di servizio sono andati distrutti per causa di forza maggiore e la responsabilità non può essere altrimenti dimostrata,
- se il danno è imputabile a colpa o negligenza del mittente o al tipo di contenuto dell'invio,
- se l'invio è inibito al trasporto conformemente alle cifre 2.5 e 4.3 o è stato confiscato o distrutto dall'autorità competente,
- se vengono superati gli importi massimi del contenuto di cui alla cifra 4.4.2.
- se l'invio contiene francobolli non validi per l'affrancatura, monete e banconote numismatiche, buoni, telefoni cellulari, apparecchiature elettroniche per il tempo libero (ad es. lettori musicali mobili, apparecchi televisivi ecc.), computer, parti di computer o laptop,
- se l'invio è stato confiscato o sequestrato in virtù delle disposizioni legislative del Paese di destinazione,
- se il mittente, entro sei mesi a decorrere dal giorno d'impostazione dell'invio, non ha fatto richiesta di ricerca,
- se si tratta di invii destinati a prigionieri di guerra o a civili internati.

4.4.8 Decisioni di autorità doganali

Nell'ambito delle esportazioni la Posta non si assume alcuna responsabilità per dichiarazioni doganali o decisioni prese dalle autorità doganali durante le operazioni di controllo degli invii. Nell'ambito delle importazioni le decisioni riguardanti lo sdoganamento postale possono essere contestate per iscritto entro e non oltre 60 giorni a decorrere dalla data dello sdoganamento.

4.4.9 Responsabilità del mittente

- Il mittente risponde di tutti i danni derivanti dall'invio di oggetti inibiti alla spedizione o dal mancato rispetto delle condizioni di ammissione.
- Il mittente risponde in misura uguale alla Posta.
- La responsabilità del mittente permane anche se la Posta accetta invii dalle caratteristiche sopra indicate.
- Il mittente non risponde in presenza di colpa grave della Posta o dell'impresa di trasporto.
- Il mittente risponde di tutti i tributi erariali legati alla spedizione.

4.4.10 Eventuale restituzione del risarcimento

- Se un invio smarrito o parte di esso viene ritrovato una volta versato il risarcimento, il mittente o, rispettivamente, il destinatario è invitato a ritirarlo entro tre mesi dietro restituzione della somma ricevuta a titolo di risarcimento. Se non accolta, la proposta viene formulata agli altri attori coinvolti. Se l'invio viene recapitato al destinatario dopo il versamento del risarcimento, il mittente è tenuto a restituire la somma ricevuta a titolo di risarcimento.
- Se non viene reclamato né dal mittente né dal destinatario, l'invio diventa di proprietà della Posta.

5. Altre disposizioni

5.1 Protezione dei dati

Salvo avviso contrario, la Posta è autorizzata a rendere noti a terzi nome e indirizzo del cliente.

5.2 Ricorso a terzi

Per la fornitura dei suoi servizi la Posta può ricorrere in qualsiasi momento a terzi.

5.3 Modifica delle condizioni generali

La Posta si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni generali.

5.4 Foro competente

Il foro competente è Berna. In materia di controversie derivanti da contratti conclusi con consumatori è competente, per le azioni del cliente, il giudice del domicilio o della sede di una delle parti; per le azioni della Posta è competente il giudice del domicilio del convenuto. Sono contratti conclusi con consumatori quelli riguardanti prestazioni destinate al fabbisogno personale o familiare del cliente.

Per i clienti domiciliati all'estero o la cui sede commerciale è all'estero, luogo d'adempimento e foro esclusivo per tutte le azioni legali è Berna.

5.5 Diritto applicabile

Per il resto si applicano le norme del diritto svizzero.

5.6 Testo originale

Le condizioni generali della Posta sono redatte in tedesco, francese, italiano e inglese.

© La Posta Svizzera, aprile 2011