

## Condizioni generali Canale dei richiami

### 1. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni generali (CG) disciplinano il rapporto tra i/le clienti (di seguito denominati «cliente») e la Posta Svizzera (di seguito denominata «Posta») per l'utilizzo del servizio Canale dei richiami.

Con la sottoscrizione del contratto le presenti CG si intendono accettate. La versione più recente delle CG è consultabile alla pagina web [www.post.ch/it/post-startseite/post-agb.htm](http://www.post.ch/it/post-startseite/post-agb.htm).

### 2. Descrizione del servizio

#### 2.1 Predisposizione dell'infrastruttura

Il servizio Canale dei richiami comprende la predisposizione a titolo oneroso di una determinata infrastruttura in vista del verificarsi di un evento particolarmente rilevante presso il cliente. La Posta elabora d'intesa con il cliente un'analisi dettagliata delle esigenze, garantisce il collegamento con il sistema per la registrazione degli ordini dei consumatori e predispone inoltre l'infrastruttura e i canali logistici per soddisfare le esigenze del cliente.

#### 2.2 Informazione e reporting

La Posta garantisce altresì un regolare scambio di informazioni durante l'azione di richiamo e un reporting al termine della stessa.

#### 2.3 Servizi in caso di evento

L'offerta di servizi del Canale dei richiami è descritta negli opuscoli della Posta di più recente edizione ed è consultabile anche sul sito [www.post.ch/canaledeirichiami](http://www.post.ch/canaledeirichiami).

##### 2.3.1 Diffusione dell'informazione

La diffusione dell'informazione variante A comprende la redazione, talvolta congiunta, di comunicati e la loro pubblicazione al fine di informare i consumatori interessati. I canali mediatici da utilizzare e la copertura dei destinatari vengono stabiliti dal cliente.

La variante B comprende invece la redazione e il recapito di comunicati informativi (volantini) a tutti o solo ad alcuni nuclei familiari svizzeri. Il cliente stabilisce se i volantini da recapitare devono essere o meno muniti di indirizzo.

##### 2.3.2 Hotline

La hotline si occupa dell'accettazione telefonica degli ordini di ripresa e dell'assistenza ai consumatori in base alle istruzioni del cliente.

Il numero delle linee a disposizione e gli orari della hotline sono stabiliti nel contratto tramite moduli logistici e supplementari.

Qualora scelga il modulo supplementare Hotline, il cliente deve comunque pagare un forfait per la disponibilità del servizio, sebbene non vi ricorra in caso di azione di richiamo.

##### 2.3.3 Smaltimento

La Posta procede allo smaltimento dei prodotti in conformità alle disposizioni di legge vigenti.

##### 2.3.4 Utilizzo del servizio

In caso di evento, il cliente può avvalersi del servizio soltanto se ha versato integralmente il forfait annuo o qualora lo versi entro il termine di pagamento conformemente alla cifra 3.3 del presente documento.

Nel caso in cui il cliente tuttavia non si avvalga del servizio della Posta o non lo utilizzi entro il termine previsto dal forfait annuale versato, la Posta si riserva il diritto di addebitargli i costi cagionati.

### 3. Prezzi e modalità di pagamento

#### 3.1 Prezzi

La fruizione del servizio Canale dei richiami è a pagamento. I prezzi vengono stabiliti contrattualmente.

Qualora il cliente disdica il contratto prima della fine di un anno contrattuale, il forfait annuo che il cliente è tenuto a pagare nel quadro del contratto di base, non verrà proporzionalmente rimborsato.

Il credito disponibile sul conto del cliente non frutta interessi.

#### 3.2 Fatturazione

Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni sul conto in esse indicato.

Il forfait annuo per la predisposizione dell'infrastruttura nonché la quota di spese fisse per il modulo supplementare Hotline devono essere versati ogni anno anticipatamente. I costi per i servizi supplementari Diffusione dell'informazione e Smaltimento nonché la quota di costi variabile per il modulo Hotline sono addebitati dalla Posta al cliente a richiamo avvenuto.

### **3.3 Interesse moratorio e spese di elaborazione**

Nel caso in cui il pagamento non avvenga entro il termine previsto e debba quindi essere sollecitato, verrà addebitato al cliente un importo forfetario in qualità di risarcimento per il disagio arrecato pari a 20.- franchi (IVA inclusa) per il secondo sollecito e ogni ulteriore provvedimento finalizzato alla riscossione del credito. È fatta salva la facoltà di far valere ulteriori costi, in particolare tutte le spese di esecuzione e giudiziarie.

### **3.4 Compensazione**

Il cliente non è autorizzato a compensare i crediti della Posta con eventuali crediti in contropartita.

## **4. Disdetta**

### **4.1 Disdetta ordinaria**

Il cliente e la Posta hanno la facoltà di disdire l'utilizzo del servizio Canale dei richiami e dei servizi supplementari in qualsiasi momento, osservando un preavviso di tre mesi, per la fine di ogni mese. La disdetta deve essere notificata per iscritto. In assenza di disdetta, il contratto viene rinnovato tacitamente di un anno.

In caso di risoluzione del contratto continuano ad essere valide le condizioni logistiche concordate. Il servizio supplementare Hotline deve essere disdetto unitamente al contratto.

### **4.2 Disdetta straordinaria**

In caso di violazione degli obblighi contrattuali (in particolare mancato pagamento del forfait annuo) da parte del cliente, nonostante il sollecito della Posta, nonché per gravi motivi, il rapporto contrattuale può essere risolto in qualsiasi momento con effetto immediato.

Qualora il cliente, ad analisi delle esigenze avvenuta, non corrisponda l'importo forfetario annuale pattuito entro il termine di pagamento previsto alla cifra 3.2, la Posta si riserva il diritto di addebitargli le spese cagionate e di rescindere il contratto in via straordinaria.

## **5. Responsabilità**

È esclusa ogni responsabilità della Posta in caso di negligenza lieve. La Posta non risponde inoltre del normale funzionamento dei sistemi di terzi, in modo particolare di internet o dei software usati dal cliente, e declina ogni responsabilità in caso di danni indiretti e mancato guadagno.

## **6. Protezione dei dati**

La Posta e i terzi coinvolti nella fornitura dei servizi si attengono per l'elaborazione dei dati alla legislazione svizzera in materia di protezione dei dati.

## **7. Modifica delle Condizioni generali**

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

## **8. Clausola salvatoria**

Se singole disposizioni del presente contratto risultassero nulle o illegali, ciò non comprometterà la validità del contratto in sé. In tal caso la disposizione in questione dovrà essere sostituita da una disposizione valida, il più possibile equivalente sotto l'aspetto economico.

## **9. Altre disposizioni**

Ad integrazione delle presenti condizioni si applicano le CG Servizi postali, Servizi logistici, Swiss-Express «Innight» e Swiss-Express «Giorno» nonché le CG «Spedlogswiss» (incluso magazzinaggio) di più recente edizione.

© La Posta Svizzera, gennaio 2011