

Condizioni di adesione a «My Post Business»

1 Campo di applicazione e offerta di prestazioni

- 1.1 Le presenti condizioni di adesione disciplinano i rapporti tra la Posta Svizzera e le sue / i suoi clienti (di seguito denominati cliente) (di seguito denominati cliente) relativamente all'utilizzo in internet della piattaforma per clienti commerciali «My Post Business» e delle funzioni disponibili al suo interno.
Di regola la piattaforma può essere utilizzata da tutti i clienti commerciali che intrattengono con la Posta Svizzera una relazione di fatturazione.
- 1.2 Le funzioni offerte dalla Posta Svizzera attraverso la piattaforma «My Post Business» sono descritte nella home-page www.posta.ch/mypostbusiness e possono essere utilizzate solamente nel quadro e in base alle relative disposizioni dettagliate. Contestualmente al primo utilizzo di una singola funzione, il cliente accetta i relativi principi riguardanti l'utilizzo della funzione stessa stabiliti dalla Posta.
- 1.3 La Posta ha il diritto di adeguare o sospendere in qualsiasi momento l'offerta di prestazioni. Le rispettive modifiche verranno anticipate al cliente nella forma più opportuna.

2 Registrazione e attivazione di ulteriori utenti

- 2.1 La registrazione avviene tramite la rispettiva procedura prevista per la piattaforma «My Post Business». Registrandosi ed effettuando il primo login nella piattaforma per clienti commerciali «My Post Business», il cliente conferma di accettare le presenti condizioni di adesione.
- 2.2 Egli, inoltre, deve nominare un amministratore interno all'azienda che possa effettuare l'attivazione di ulteriori utenti, utenti tecnici o fornitori di servizi (di seguito denominati utenti). L'accesso di tali utenti può essere ristretto a singoli numeri debitorie e funzioni del cliente.
- 2.3 L'amministratore interno all'azienda s'impegna a far sì che gli utenti siano informati dei diritti e doveri, e in particolar modo degli obblighi di diligenza, legati all'utilizzo della piattaforma «My Post Business».

3 Doveri del cliente

- 3.1 Il cliente risponde per la custodia scrupolosa degli elementi d'identificazione (nome utente e password) da parte dei suoi utenti. Egli deve assicurarsi che gli utenti conservino il nome utente separato dalla password, proteggendoli contro l'uso indebito da parte di terzi.
- 3.2 Se vi sono buoni motivi per sospettare che terzi non autorizzati siano a conoscenza degli elementi di identificazione o accedano abusivamente alla piattaforma o utilizzino singole funzioni disponibili al suo interno, il cliente è tenuto a fornire immediata segnalazione alla Posta tramite l'indirizzo e-mail: mypostbusiness@posta.ch.

4 Costi

- 4.1 L'utilizzo della piattaforma «My Post Business» e delle sue funzioni è generalmente gratuito. Fanno eccezione le funzioni supplementari a pagamento debitamente documentate.
- 4.2 Il cliente provvede a proprie spese ad allestire un accesso a internet, procurando i necessari componenti hardware e software e procedendo alla loro corretta configurazione. Sono a carico del cliente le spese per l'integrazione dei dati messi a disposizione di quest'ultimo. La Posta non finanzia in alcun modo i costi di sviluppo.

5 Accesso bloccato

- 5.1 Qualora il cliente violi le presenti condizioni di adesione, sia in mora con il pagamento delle fatture o non sia più garantita la sicurezza del sistema, la Posta ha facoltà di bloccare l'accesso del cliente alla piattaforma «My Post Business» – o alle singole funzioni in essa contenute – senza alcun preavviso né obbligo di risarcimento.
- 5.2 Gli account utente non utilizzati attivamente, compresi quelli degli amministratori interni all'azienda, vengono cancellati automaticamente dopo un periodo di 14 mesi di inutilizzo previo l'invio di un preavviso per posta elettronica. Allo stesso modo, qualora risulti che un account cliente non dispone più di un utente, di amministratori interni all'azienda o i di altri servizi aperti, l'account verrà cancellato.

6 Disponibilità

- 6.1 La Posta s’impegna a garantire la massima disponibilità possibile della sua piattaforma e delle relative funzioni. La Posta non garantisce tuttavia in alcun modo l’assenza d’interruzioni del servizio, la sua disponibilità in uno specifico momento, né la completezza, l’autenticità e l’integrità dei dati archiviati o trasmessi tramite il suo sistema o via internet.
- 6.2 La Posta s’impegna a ridurre al minimo le interruzioni necessarie per l’eliminazione di disturbi, l’esecuzione d’interventi di manutenzione, l’introduzione di nuove tecnologie ecc. e a effettuarle possibilmente nelle ore di minor traffico.

7 Responsabilità

- 7.1 È esclusa qualsiasi responsabilità della Posta nei confronti del cliente o di terzi per mancato o inadeguato adempimento del contratto, salvo dolo o colpa grave. La Posta non si assume alcuna responsabilità per la correttezza dei dati resi disponibili, né per gli eventuali danni conseguenti o il lucro cessante. La Posta non risponde altresì dei danni causati da eventuali guasti alla piattaforma.
- 7.2 Il cliente è responsabile nei confronti della Posta per i danni che in qualunque forma possano essere riconducibili a sua inosservanza o negligenza nell’adempimento agli obblighi contrattuali, salvo dimostrazione dell’assenza di colpa. Il cliente s’impegna a manlevare e tenere indenne la Posta da qualsiasi pretesa di terzi derivante dall’utilizzo illecito o abusivo della piattaforma «My Post Business» o delle sue singole funzioni.

8 Protezione dei dati e sicurezza

- 8.1 I dati necessari per le operazioni vengono memorizzati dalla Posta e da questa trattati in maniera riservata. La Posta utilizza i dati rilevati esclusivamente per l’erogazione dei propri servizi. Qualora la Posta affidi la fornitura di tali prestazioni a terzi, essa è autorizzata a trasmettere loro i dati necessari a tal fine.
- 8.2 Per fornire al cliente il miglior servizio possibile, è previsto il ricorso a strumenti tecnici di analisi (i cosiddetti sistemi CRM). Le informazioni che essi forniscono vengono utilizzate dalla Posta esclusivamente per migliorare i servizi e le offerte, in modo tale da personalizzarli e adeguarli ancor più alle esigenze individuali. La Posta può inoltre usare tali dati in forma anonima per confrontarli con informazioni di terzi, redigere statistiche degli utenti e trasmettere tali statistiche a terzi.
- 8.3 Contro attività di elaborazione o accessi indebiti vengono impiegate le tecnologie di sicurezza più avanzate. In linea di principio non è possibile assumere alcuna responsabilità per la sicurezza dei dati trasmessi in internet.
- 8.4 Rispetto ai dati personali di terzi messi a disposizione dal cliente (in particolare gli indirizzi dei destinatari), quest’ultimo è responsabile del fatto che l’erogazione del servizio avvenga – come da contratto – nel rispetto di tutte le norme in materia di protezione dei dati.

9 Indicazioni speciali sulle funzioni principali e supplementari di «My Post Business»

9.1 Calcolo dei prezzi

È possibile calcolare i prezzi di lettere o pacchi, trasporti di collettame, carichi parziali o completi dall’estero verso la Svizzera e viceversa. Qualora con il cliente siano stati pattuiti prezzi contrattuali specifici, questi non saranno visualizzati durante il calcolo. I prezzi visualizzati non sono vincolanti. Le descrizioni dettagliate dei servizi e le indicazioni dei prezzi vincolanti sono consultabili al sito: www.posta.ch.

9.2 Registrazione dell’ordine

- 9.2.1 La funzione supplementare a pagamento relativa alla registrazione ordini (ex «Prints & Send») è una funzionalità di pianificazione e spedizione per l’invio di lettere e pacchi, l’invio di lettere con accertamento del recapito (IPLAR) e gli invii di collettame. Questa funzione supplementare consente al cliente di gestire anche gli indirizzi dei suoi clienti, stampare le etichette degli indirizzi, trasferire elettronicamente alla Posta i dati relativi agli indirizzi, registrare gli ordini di trasporto collettame, gestire gli ordini di spedizione e creare lettere di vettura nonché documenti doganali. Per gli invii di posta-lettere è inoltre possibile creare le distinte d’impostazione e i bollettini di consegna necessari per l’impostazione. La funzione supplementare può essere utilizzata anche per i prodotti internazionali (invii di corriere URGENT, PostPac International PRIORITY/ECONOMY e Raccomandata [R] estero) nonché per gli invii espresso del servizio interno. Le prestazioni e i contenuti di questa funzione supplementare sono illustrati nel dettaglio all’interno del manuale «Registrazione l’ordine» e consultabili al sito: www.posta.ch/mypostbusiness-info.

- 9.2.2 Il cliente anticiperà alla Posta un importo una tantum per l'attivazione e il successivo utilizzo della funzione supplementare «Registrazione di un ordine». Le condizioni vigenti sono consultabili all'indirizzo www.posta.ch/mypostbusiness-info.
- 9.2.3 Il cliente si assicura che i dati dell'invio inseriti tramite questa funzione supplementare coincidano con i pacchi o IPLAR consegnati e i loro indirizzi di destinazione.
- 9.2.4 In caso di pacchi, invii espresso e Vinolog il cliente può far informare in anticipo i destinatari, avvisandoli dell'imminente invio tramite SMS o e-mail. La Posta può procedere ad avvisare puntualmente i destinatari tramite SMS o e-mail soltanto se l'autorizzazione relativa ai dati è stata effettuata per tempo. La Posta declina ogni responsabilità per SMS o e-mail non recapitabili. Il cliente non viene informato sull'impossibilità di recapitare l'avviso. Per la fatturazione faranno fede i dati selezionati dal cliente per l'avviso tramite SMS o e-mail.
- 9.2.5 **Disponibilità dei dati**
Il cliente accetta che gli indirizzi creati attraverso questa funzione supplementare vengano utilizzati per la spartizione dei pacchi nei centri pacchi. I dati forniti dal cliente (numeri di cellulare e indirizzi e-mail) vengono utilizzati dalla Posta esclusivamente per il servizio di avviso.
- 9.2.6 **Bollettino di consegna per «Lettere con tracciamento elettronico degli invii»**
Il cliente s'impegna a stampare in duplice copia i bollettini di consegna delle lettere, allegandoli ai rispettivi invii. La copia timbrata dalla Posta (duplicato) serve al cliente come attestazione d'impostazione.

9.3 **Ripresa dei pacchi del servizio interno**

- 9.3.1 L'incarico di presa in consegna viene impartito tramite la procedura d'ordinazione. Il cliente attesta che i suoi dati sono corretti (per es. nome e cognome, indirizzo, e-mail ecc.). La Posta trasporta unicamente pacchi con misure e pesi standard (cfr. l'opuscolo «Istruzioni per l'invio di pacchi»). Gli invii devono essere imballati e indirizzati conformemente alle disposizioni della Posta (cfr. l'opuscolo «Istruzioni per l'invio di pacchi»).
- 9.3.2 **Consegna dell'invio**
Se la presa in consegna ha avuto luogo correttamente, il fattorino rilascia allo speditore del pacco un'attestazione di ricevuta. Nel caso in cui non abbia potuto effettuare la presa in consegna, il fattorino lascia invece allo speditore del pacco un messaggio scritto in cui ne spiega le ragioni. La motivazione data viene visualizzata anche nel servizio di tracciamento degli invii della Posta. Un invio da prendere in consegna non viene considerato consegnato alla Posta finché non sussiste un corrispondente evento di scansione.
- 9.3.3 **Limitazione dei quantitativi**
Per ogni indirizzo di ritiro è possibile richiedere la presa in consegna di massimo cinque pacchi al giorno. Gli eventuali pacchi «in eccesso» possono essere presi in consegna in una delle successive date di presa in consegna suggerite. Dopo un tentativo di presa in consegna fallito il cliente non ha il diritto di esigere un secondo tentativo di presa in consegna per lo stesso invio. Il prezzo base dell'ordine viene addebitato anche nel caso in cui il tentativo di presa in consegna non vada a buon fine. Il cliente tuttavia può impartire in qualsiasi momento un nuovo ordine di presa in consegna per lo stesso invio. In tal caso si applicano le stesse condizioni valide per un qualsiasi nuovo ordine.
- 9.3.4 **Responsabilità**
La Posta Svizzera declina ogni responsabilità per gli invii per i quali è stato emesso un avviso per il ritiro prima dell'avvenuta presa in consegna da parte della Posta. Inoltre declina ogni responsabilità per la scomparsa di spedizioni dopo il tentativo di ritiro, qualora il postino sia stato impossibilitato al ritiro della spedizione a causa del mancato rispetto delle disposizioni di spedizione o d'imballaggio. Allo stesso modo si declina ogni responsabilità per tentativi di ritiro in ritardo o a vuoto, qualora non sussista alcuna colpa o negligenza grave o intenzionale da parte della Posta Svizzera. La Posta Svizzera non si assume alcuna responsabilità in caso di danni conseguenti o perdita di guadagno.
- 9.3.5 **Costi supplementari**
Nel caso in cui un ordine richieda al Servizio clienti 2nd Level PostLogistics un dispendio di lavoro superiore alla media (percentuale di errori superiore al 2% sulla quantità di ordini) la Posta si riserva il diritto di mettere in conto il lavoro supplementare svolto.

9.4 **Monitorare l'invio**

- 9.4.1 Inserendo il numero d'invio il cliente può ottenere delle informazioni sul percorso e sullo stato attuale della spedizione.
- 9.4.2 Attraverso questo servizio il cliente può accedere a tutti i dati di cui la Posta dispone per ciascuna delle spedizioni inviate dal cliente stesso, che comprendono anche le immagini della firma del destinatario e dell'area relativa all'indirizzo di spedizione. Tali dati sono in parte tutelati dalle norme sulla protezione dei dati tramite il segreto postale. I dati protetti sono richiamabili solo per le spedizioni inviate dallo stesso cliente, che possono quindi essere anche opportunamente identificate (licenza di affrancatura dello speditore. Per gli invii URGENT l'identificazione può anche avvenire mediante il numero cliente). Per gli invii altrui, invece, è possibile richiamare

dati solo in misura limitata. È responsabilità del cliente limitare l'accesso a questi dati da parte di terzi, così da evitare violazioni tanto del segreto postale quanto delle norme sulla protezione dei dati. I dati rilevati in fase d'impostazione, elaborazione e recapito si possono richiamare per un periodo minimo di 180 giorni.

9.5 Ricezione degli invii – Trattare la ricezione

9.5.1 La «Ricezione degli invii» è un servizio a pagamento che permette il prelievo dei dati degli invii nella posta in entrata, e che prevede la stipula di un accordo contrattuale con la Posta. Ulteriori informazioni si possono ottenere presso il consulente clienti.

9.6 Ordinazione di Dispobox

9.6.1 L'utilizzo dei Dispobox della Posta presuppone l'esistenza di una licenza di affrancatura valida.

9.6.2 La quantità minima di ordinazione è di 20 pezzi a scelta fra tutti i tipi e le dimensioni.

9.6.3 In caso di quantitativi d'ordine compresi tra 20 e 49 pezzi, a scelta fra tutti i tipi e le dimensioni, ad ogni consegna verrà addebitato un supplemento per piccoli quantitativi. Per gli ordini a partire da 50 pezzi la consegna avverrà gratuitamente.

9.6.4 Qualora il cliente ordini i dispobox tramite «My Post Business» entro e non oltre le ore 11.00 (lun-ven), la consegna avrà luogo il giorno lavorativo seguente. In caso di ordinazioni successive a tale orario, la consegna avrà luogo due giorni lavorativi più tardi.

9.6.5 Gli ordini via fax (n. 058 667 33 89) devono pervenire entro le ore 10.00 (lun-ven), in modo tale che la consegna possa essere effettuata il giorno lavorativo successivo. Per ogni ordine inviato via fax a partire dall'1.1.2010 saranno addebitati 10 franchi per spese amministrative.

9.6.6 In caso di ordinazioni errate, spostamenti di magazzino o restituzioni di Dispobox verrà fatturato al cliente un importo forfait di 150 franchi per ciascun ordine.

9.6.7 I dispobox devono essere inviati come pacchi entro 60 giorni dalla data della consegna. I Dispobox inutilizzati devono essere restituiti alla Posta. Qualora le restituzioni non avvengano per tempo, il cliente dovrà versare alla Posta un importo di 18 franchi per ciascun Dispobox e mese trascorso.

9.6.8 I Dispobox sono di proprietà della Posta. Essi possono essere ceduti per il trasporto unicamente alla Posta. I Dispobox non possono essere utilizzati per trasporti multipli o finalità simili a circolo chiuso, né all'interno della ditta né tra partner commerciali esterni.

9.6.9 Sui Dispobox non sono ammesse scritte, strisce adesive e contrassegni di altro tipo.

9.6.10 La Posta si riserva il diritto di fatturare separatamente i Dispobox difettosi, danneggiati, visibilmente sporchi, smarriti e utilizzati per scopi diversi da quello previsto.

9.6.11 Tutti i prezzi s'intendono IVA esclusa. La fatturazione avviene su base mensile.

9.7 Richiamare fatture e statistiche – Fatture

9.7.1 Queste funzioni permettono di richiamare le fatture emesse dalla Posta Svizzera ai clienti. I servizi conteggiati su fatturazioni separate non possono essere visualizzati dalla funzione.

9.7.2 Il risultato della ricerca consiste in dati messi a disposizione online e non in fatture elettroniche. La Posta Svizzera non risponde della veridicità e della completezza dei dati. In ogni caso fa fede la fattura cartacea. Gli importi delle fatture richiamate online possono differire da quelli che figurano sulle fatture cartacee. In caso di dubbi, determinante ai fini del pagamento definitivo è la fattura in formato cartaceo.

9.7.3 I diritti di accesso possono essere concessi dai clienti solo in modo limitato. L'assegnazione di diritti specifici è ammessa solo al livello di debitore. Al livello di modalità di pagamento (riferimento della fattura) o di licenza di affrancatura (servizio) non sono ammesse personalizzazioni dei diritti di accesso. Il cliente prende atto che, con la concessione del diritto di accesso a un nuovo utente, rende automaticamente visibili a quest'ultimo tutti i dati delle fatture del debitore visualizzato. Qualora ciò fosse in violazione dei desideri manifesti del cliente, questi dovrà procedere alla cancellazione dell'autorizzazione all'utente in questione.

10 Indicazioni speciali sulle interfacce Webservice

10.1 Il servizio «Tracciamento degli invii» online

10.1.1 Il cliente può impostare il servizio «Tracciamento degli invii» online attraverso la piattaforma «My Post Business». Il Webservice consente al cliente di scaricare i dati delle proprie spedizioni dal server della Posta e di disporne a proprio piacere. Le prestazioni e i contenuti di Webservice sono illustrati nel dettaglio all'interno del rispettivo manuale e consultabili al sito: www.posta.ch/ttw.

10.1.2 Il cliente prende atto che il Webservice serve esclusivamente per richiamare singoli invii sulla base del numero di spedizione. Non è invece ammesso il richiamo automatico di dati riguardanti un numero più consistente d'invii. Qualora la Posta riscontri una violazione da parte del cliente, ha il diritto di bloccare il suo account previo preavviso.

- 10.1.3 Attraverso questo servizio il cliente può accedere a tutti i dati di cui la Posta dispone per ciascuna delle spedizioni inviate dal cliente stesso, che comprendono anche le immagini della firma del destinatario e dell'area relativa all'indirizzo di spedizione. Tali dati sono in parte tutelati dalle norme sulla protezione dei dati tramite il segreto postale. I dati protetti sono richiamabili solo per le spedizioni inviate dallo stesso cliente, che possono quindi essere anche opportunamente identificate (licenza di affrancatura dello speditore). Per gli invii altrui, invece, è possibile richiamare dati solo in misura limitata.
- 10.1.4 Il cliente risponde dell'utilizzo e della trasmissione dei dati resi disponibili. È responsabilità del cliente limitare l'accesso a questi dati da parte di terzi, così da evitare violazioni tanto del segreto postale quanto delle norme sulla protezione dei dati. Il cliente, inoltre, è tenuto a informare i propri clienti circa il segreto postale e la protezione dei dati.

10.2 Il servizio «Codici a barre» online

- 10.2.1 Il cliente può impostare il servizio «Tracciamento degli invii» online attraverso la piattaforma «My Post Business». Tale servizio consente al cliente di ordinare supporti per indirizzi (etichette di invio con codice a barre o sezioni parziali dello stesso), elenchi dei servizi offerti e attualmente validi nonché prestazioni complementari/istruzioni di recapito, permettendogli così di verificare le varie combinazioni disponibili. Le prestazioni e i contenuti del servizio Codice a barre online sono illustrati nel dettaglio all'interno del rispettivo manuale. Ulteriori informazioni si possono trovare al sito: www.posta.ch/wsbc.
- 10.2.2 Il cliente prende atto che il servizio «Codici a barre» online serve esclusivamente per la richiesta di supporti per indirizzi facenti capo alle proprie licenze di affrancatura. Qualora la Posta accerti una violazione da parte del cliente, ha il diritto di bloccare immediatamente il suo account.
- 10.2.3 Il cliente può utilizzare i supporti per indirizzi acquisiti solo per l'invio del servizio ordinato. Il cliente deve assicurarsi che i dati forniti elettronicamente coincidano con le indicazioni riportate sull'invio, soprattutto quando si tratta di integrare il supporto per indirizzi in un documento di consegna utilizzato come indirizzo dell'invio (questo obbligo non si applica per gli «Invii di lettere con codice a barre [BmB]»).
- 10.2.4 Una volta attivato il servizio «Codici a barre» online, su ogni supporto per indirizzi della corrispondente licenza di affrancatura viene automaticamente stampata la scritta «Specimen». Fintanto che apparirà questa scritta stampata, i supporti per indirizzi non potranno essere utilizzati per l'impiego produttivo. L'abilitazione alla produzione del servizio online per la corrispondente licenza di affrancatura avverrà solo dopo l'avvenuta omologazione dei supporti per indirizzi da parte della Posta. Ulteriori informazioni sulla procedura sono reperibili nel manuale del servizio «Codici a barre» online.
- 10.2.5 Qualora i supporti per indirizzi evidenzino una scarsa qualità di stampa, la Posta ha la possibilità di disattivare il servizio «Codici a barre» online. Il cliente verrà preventivamente e tempestivamente avvisato della qualità scadente. La stampa diretta dei supporti per indirizzi su stampante a modulo continuo deve avvenire esclusivamente con un modello di stampante omologato dalla Posta. I modelli di stampante non omologati possono essere impiegati se garantiscono la qualità di stampa necessari ai supporti per indirizzi. Una volta avvenuta l'omologazione del supporto per indirizzi, qualora si utilizzi un diverso modello di stampante si dovrà procedere a una nuova omologazione.
- 10.2.6 Tutti i dati degli invii forniti tramite il servizio online vengono trasmessi a DataTransfer per la fruizione di servizi postali interni (ciò non vale per gli «Invii di lettere con codice a barre [BmB]»). Le disposizioni di DataTransfer vengono applicate secondo le condizioni di adesione a DataTransfer.
- 10.2.7 Il cliente risponde dell'utilizzo e della trasmissione dei dati resi disponibili. È responsabilità del cliente limitare l'accesso a questi dati da parte di terzi, così da evitare abusi nell'utilizzo del servizio Codici a barre online nonché violazioni tanto del segreto postale quanto delle norme sulla protezione dei dati.

11 Modifica delle condizioni di adesione

- 11.1 La Posta può modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni di adesione. Le modifiche vengono comunicate al cliente per iscritto o in un altro modo adeguato. Valgono come accettate se entro un mese il cliente non vi si oppone per iscritto. L'opposizione vale come disdetta del contratto e implica automaticamente la sua risoluzione alla scadenza di un ulteriore mese, compresi funzioni e servizi utilizzati dal cliente, ai sensi del comma 1.

12 Entrata in vigore, durata e disdetta

- 12.1 Il contratto entra in vigore al momento della conferma di adesione di cui al punto 2 e viene stipulato a tempo indeterminato. Può essere risolto alla fine del mese civile con preavviso di un mese. Restano salvi la disdetta senza preavviso per gravi motivi nonché i termini di disdetta espressamente documentati per le singole funzioni supplementari e per i servizi online.

13 Disposizioni integrative

- 13.1 A integrazione di quanto sopra si applicano le condizioni generali «Servizi postali» più recenti nonché la documentazione citata al comma 1.2.

14 Testo originale

- 14.1 Le condizioni di adesione a «My Post Business» sono redatte in tedesco, francese, italiano e inglese. In caso di discrepanza fa fede la versione tedesca.