

# CONDIZIONI GENERALI

## GESTIONE INDIRIZZI

- 1 Campo di applicazione e validità**
    - 1.1 Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano la stipula, il contenuto e l'esecuzione di contratti tra i clienti (di seguito «il cliente») e la Posta CH SA (di seguito «la Posta») concernenti l'uso di servizi per l'aggiornamento regolare o una tantum ovvero la gestione da parte della Posta degli indirizzi dei clienti sulla base dei dati relativi ai traslochi.
    - 1.2 Le CG fanno parte integrante del contratto e sono allegare allo stesso. Il cliente accetta le CG attraverso la sottoscrizione del contratto o, in caso di servizi online, tramite conferma elettronica (ad es. cliccando su «OK»). In caso di incongruenze prevale il contratto.
    - 1.3 Eventuali CG del cliente sono espressamente escluse.
  - 2 Prestazioni della Posta**
    - 2.1 La Posta mette a disposizione del cliente delle soluzioni che gli consentono di ottenere indirizzi aggiornati per quelli (obsoleti) di cui lo stesso disponeva già prima dell'aggiornamento.
    - 2.2 I dati utilizzati dalla Posta per l'aggiornamento comprendono i più recenti indirizzi svizzeri relativi ai traslochi di persone fisiche che sono stati segnalati alla Posta e possono essere utilizzati ai fini dell'aggiornamento (previo consenso da parte delle persone interessate), gli aggiornamenti ufficiali degli indirizzi nonché gli annunci di decesso, nella misura in cui tali dati siano utilizzabili per l'aggiornamento degli indirizzi.
    - 2.3 L'aggiornamento degli indirizzi avviene fondamentalmente sui sistemi della Posta. In caso di «Trattamento degli indirizzi da parte dei clienti» l'aggiornamento ha luogo sui sistemi del cliente. Quest'ultimo riceve un software e lo installa presso la sua sede. Ulteriori informazioni sono indicate al punto 5.
    - 2.4 Per la trasmissione dei dati la Posta mette a disposizione del cliente canali criptati di comunicazione tramite internet (ad es. SFTP, HTTPS, WebTransfer).
    - 2.5 La Posta è responsabile del rispetto delle scadenze concordate. Una consegna effettuata con un ritardo massimo di cinque giorni lavorativi è da considerarsi avvenuta in tempo utile.
    - 2.6 Per eventuali domande relative all'aggiornamento degli indirizzi, il cliente si può rivolgere telefonicamente durante gli orari di ufficio al team aggiornamento dati della Posta.
  - 3 Obblighi del cliente**
    - 3.1 Il cliente si impegna, salvo diversi accordi contrattuali, ad aggiornare esclusivamente gli indirizzi della propria banca dati.
    - 3.2 Salvo diversi accordi contrattuali, al cliente è vietato:
      - aggiornare indirizzi di terzi, in particolare inserire preventivamente indirizzi di terzi nella propria banca dati;
      - cedere o rendere accessibile a terzi, in toto o in parte, la propria banca dati indirizzi aggiornata utilizzando i dati di aggiornamento della Posta o utilizzarla per aggiornare gli indirizzi di terzi.
    - 3.3 Nel precedente punto 3.2 sono da considerarsi indirizzi di terzi gli indirizzi che prima dell'aggiornamento non appartenevano al cliente, e per terzi si intendono in particolare anche la casa madre e le società partner, controllate, affiliate o in generale collegate al gruppo.
    - 3.4 L'utilizzo degli indirizzi aggiornati della propria banca dati rientra nella responsabilità del cliente.
    - 3.5 Il committente si assicura che la Posta riceva esclusivamente i dati necessari a evadere l'ordine. La Posta non garantisce né la sicurezza né la disponibilità di altri/ulteriori dati.
  - 3.6** Il cliente è responsabile di un uso corretto della propria password. Egli risponde altresì di tutte le interrogazioni eseguite utilizzando il proprio nome utente e la propria password.
  - 3.7** Spetta al cliente garantire la possibilità tecnica di accedere tramite internet fino alla pagina di login di un servizio online.
  - 3.8** Il cliente prende atto del fatto che i dati di aggiornamento comprendono anche indirizzi di controllo.
  - 3.9** Qualora il cliente violi i propri obblighi di cui al precedente punto 3, la Posta è autorizzata ad applicare per ogni singola violazione una penale convenzionale dell'ammontare di 20 000 franchi. Il pagamento della penale convenzionale non esonera il committente dall'obbligo di rispettare le disposizioni contrattuali. La penale è indipendente dalla colpa ed è dovuta in aggiunta all'eventuale risarcimento danni.
  - 3.10** La Posta ha il diritto di verificare in qualsiasi momento il rispetto degli obblighi di cui al precedente punto 3 o di incaricare della verifica un organismo neutrale a propria scelta. Qualora dalla verifica emerga che il cliente ha violato i propri obblighi, i costi della verifica sono a carico del cliente.
- 4 Ulteriori disposizioni**
    - 4.1 Le disposizioni dei successivi punti 5 e 6 valgono inoltre per i clienti dei prodotti nominati.
  - 5 Trattamento degli indirizzi da parte dei clienti**
    - 5.1 Con cadenza mensile o secondo accordo, la Posta mette a disposizione del cliente i dati di riferimento, corredati dei dati di aggiornamento criptati e del relativo software di conciliazione, tramite il Centro download.
    - 5.2 Mediante il software di conciliazione è possibile effettuare il confronto tra la banca dati indirizzi del cliente e i dati di aggiornamento della Posta.
    - 5.3 La probabilità di corrispondenza desiderata può essere scalata dal cliente sulla base di range prefissati dalla Posta.
    - 5.4 Il cliente deve comunicare alla Posta i dati veritieri relativi alle dimensioni della propria banca dati indirizzi e all'utilizzo previsto. Egli si impegna a comunicare per iscritto alla Posta eventuali cambiamenti entro 30 giorni.
    - 5.5 Non è consentito effettuare la decodifica dei dati di aggiornamento.
    - 5.6 È consentito utilizzare i dati di aggiornamento solo nella forma inalterata in cui vengono forniti. Le modifiche non sono consentite ad eccezione dei parametri di scaling previsti dal sistema. Non è consentito risalire mediante decompilazione al codice sorgente del software di conciliazione.
    - 5.7 È consentito caricare i dati di aggiornamento e il software di conciliazione sull'elaboratore in funzione presso il cliente solo a scopo di aggiornamento elettronico degli indirizzi. Non è consentito aprontarne altre copie.
    - 5.8 Il cliente è tenuto a proteggere efficacemente i dati di aggiornamento e il software di conciliazione da qualsiasi abuso (ad es. tramite adeguate autorizzazioni all'accesso).
    - 5.9 Riguardo ai clienti dell'offerta «Trattamento degli indirizzi da parte dei clienti», in caso di violazione degli obblighi di cui ai punti 3 o da 5.3 a 5.8 la Posta è autorizzata ad applicare una penale convenzionale pari alla metà dell'abbonamento annuale, o comunque almeno a 20 000 franchi. Le altre disposizioni del punto 3.7 vengono applicate per analogia.

- 6 Servizi online**
- 6.1 Per servizi online si intendono quei servizi che il cliente può acquistare dopo essersi registrato per via elettronica (login).
- 6.2 Il cliente può accedere ai servizi online tramite il login nel Centro clienti della Posta (di seguito «Login Centro clienti») sul sito [www.posta.ch](http://www.posta.ch) dopo l'avvenuta autenticazione. L'utilizzo del Login Centro clienti non è oggetto della presente offerta. Presuppone tra le altre cose la registrazione del cliente ai servizi Login Centro clienti e la conseguente accettazione delle condizioni generali Login Centro clienti (consultabili all'indirizzo [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg)).
- 6.3 Salvo diverse disposizioni contrattuali, i dati trasmessi nell'ambito del servizio online «Trattamento degli indirizzi online» ai fini della rettifica degli indirizzi vengono conservati dalla Posta per 60 giorni oltre l'evasione dell'ordine e successivamente eliminati; fanno eccezione gli indirizzi dei clienti che si trovano nella gestione degli indirizzi del servizio online «Trattamento degli indirizzi online».
- 6.4 Per gli indirizzi ricercati viene visualizzata la data della ricerca (stato). In tale data la Posta ha individuato l'indirizzo successivo corrispondente a un indirizzo non più valido. Dato che con una ricerca è possibile individuare sempre solo il trasloco più aggiornato, è possibile che tale indirizzo successivo non coincida con l'indirizzo attuale.
- 6.5 Qualora il servizio online «Trattamento degli indirizzi online» non venga utilizzato per due anni, i dati vengono cancellati nella gestione degli indirizzi. Il cliente sarà informato in merito con il dovuto anticipo.
- 7 Diritti e ambito di utilizzo**
- 7.1 Tutti i diritti sui dati utilizzati per l'aggiornamento e sul software di conciliazione (inclusa la relativa documentazione) restano della Posta. Questo principio vale in particolare per i dati relativi ai traslochi. La Posta concede al cliente solo il diritto, non esclusivo e non trasferibile, di utilizzare i dati di aggiornamento e il software di conciliazione per tutta la durata del contratto, nella misura concordata all'interno dello stesso.
- 8 Luogo di adempimento e trasferimento di vantaggi e rischi**
- 8.1 Luogo di adempimento è il domicilio del Centro di competenza Indirizzi della Posta a Kriens.
- 8.2 Il cliente si assume i vantaggi e i rischi derivanti dalla trasmissione dei dati.
- 9 Prezzi e modalità di pagamento**
- 9.1 I prezzi sono definiti nel contratto o pubblicati e sono da intendersi IVA esclusa.
- 9.2 La Posta può stabilire nel contratto corrispondente il tipo e il momento di fatturazione per ogni prodotto.
- 9.3 Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni netto. La Posta ha diritto di pretendere, in qualsiasi momento e senza indicarne i motivi, il pagamento anticipato da parte del cliente o di accorciare il termine di pagamento.
- 9.4 In caso di disdetta, i pagamenti già corrisposti (ad es. i canoni di base o annuali versati alla stipula del contratto) non vengono rimborsati né in toto né in parte.
- 9.5 Se il cliente è in ritardo con il pagamento di un importo dovuto, è tenuto a pagare un interesse di mora del sette per cento (7%) all'anno.
- 9.6 Il cliente non è autorizzato a compensare i crediti della Posta con eventuali crediti in contropartita.
- 9.7 Per i clienti con un collegamento al sistema KUREPO (fatture clienti Posta) valgono inoltre le corrispondenti CG.
- 9.8 La fruizione di servizi a pagamento da parte del cliente presuppone in alcuni casi il pagamento online tramite una delle modalità accettate dalla Posta o un credito sufficiente sul conto del cliente. Qualora il credito disponibile non basti a coprire i costi del servizio desiderato, è possibile che venga rifiutato l'ordine o bloccato l'accesso al servizio.
- 10 Garanzia**
- 10.1 La Posta non ha alcun influsso sulla completezza e sulla qualità dei dati utilizzati per l'aggiornamento, poiché questi si basano su comunicazioni volontarie dei clienti della Posta e sulle notifiche ufficiali di decesso. La Posta esclude pertanto qualsiasi garanzia in merito a completezza, attualità e correttezza postale dei dati utilizzati per l'aggiornamento, in particolare per quanto concerne la recapitabilità di invii effettuati utilizzando gli indirizzi aggiornati.
- 10.2 Eventuali dati di riferimento errati devono essere comunicati alla Posta subito dopo essere stati individuati. La Posta provvede a sostituire i dati difettosi entro un termine utile. Sono esclusi qualsiasi altra forma di garanzia e i relativi diritti al risarcimento dei danni.
- 10.3 La Posta si impegna a offrire l'accesso ai servizi online 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Tuttavia, a causa di possibili inconvenienti tecnici e di interventi periodici di manutenzione nonché aggiornamento, non è possibile garantire espressamente un preciso grado di disponibilità del servizio.
- 10.4 Le parti assicurano di utilizzare e trasmettere solo dati non contenenti software dannosi.
- 11 Responsabilità**
- 11.1 La Posta risponde dell'accurata e fedele esecuzione delle prestazioni concordate nel contratto. La Posta risponde solo in caso di dolo o colpa grave. È esclusa qualsiasi altra responsabilità, in particolare per danni indiretti e lucro cessante.
- 11.2 Il cliente risponde nei confronti della Posta per l'utilizzo improprio dei dati di aggiornamento. Oltre alla penale convenzionale dovuta, il cliente è tenuto a risarcire in toto la Posta per qualsiasi aggiornamento di indirizzi effettuato abusivamente, anche da parte di terzi, del quale possa essere ritenuto responsabile.
- 12 Protezione dei dati e riservatezza**
- 12.1 Il cliente acconsente all'elaborazione all'interno del gruppo Posta dei dati resi noti alla Posta nell'ambito del rapporto contrattuale, nella misura in cui ciò sia necessario per l'erogazione delle prestazioni concordate nel contratto. La Posta garantisce che i dati non saranno resi accessibili a terzi al di fuori del gruppo della Posta.
- 12.2 Entrambe le parti si impegnano a trattare con la massima riservatezza tutti i fatti e le informazioni che non siano palesi o di dominio pubblico. In caso di dubbio, i fatti e le informazioni devono essere trattati con riservatezza. L'obbligo di segretezza perdura anche dopo il termine del rapporto contrattuale. Sono fatti salvi gli obblighi di informazione previsti dalla legge e la comunicazione alle autorità competenti in caso di impiego abusivo.
- 12.3 Il cliente prende atto del fatto che nell'ambito delle ricerche di indirizzi effettuate per suo conto la Posta è tenuta, per fornire agli uffici di informazioni le prove d'interesse necessarie, a indicare l'identità del cliente e altri dati.
- 12.4 A fini probatori e di sicurezza, sia i dati forniti dal committente che quelli forniti al committente restano archiviati per tre mesi in un sistema di backup della Posta.
- 12.5 Durante l'elaborazione dei dati effettuata dalla Posta, il committente continua ad avere l'obbligo di fornire informazioni esclusivamente al personale incaricato dell'elaborazione dei dati. Egli resta altresì interlocutore esclusivo di suddetto personale per tutti i restanti diritti, conformemente alla legge sulla protezione dei dati.
- 13 Inizio, durata e termine del contratto**
- 13.1 Il contratto entra in vigore con la firma di entrambe le parti a decorrere dalla data stabilita nel contratto stesso e ha validità di un anno. In assenza di disdetta di una delle parti almeno tre mesi prima della scadenza del periodo contrattuale, la validità del contratto si rinnova automaticamente per un ulteriore anno.
- 13.2 È fatto salvo in qualsiasi momento il diritto alla disdetta con effetto immediato per motivi gravi. Per motivi gravi si intendono, in particolare:
- il verificarsi di eventi o situazioni che rendono inaccettabile il proseguimento del rapporto contrattuale per la parte recedente e in particolare la violazione degli obblighi di cui al punto 3 da parte del cliente;
  - la pubblicazione ufficiale della dichiarazione di fallimento o della moratoria concordataria relativamente a una parte.
- 13.3 Al termine del rapporto contrattuale il cliente è tenuto a restituire immediatamente e spontaneamente alla Posta ovvero a eliminare tutti i file di dati, le documentazioni e gli altri documenti ricevuti nell'ambito del rapporto contrattuale e a distruggere eventuali copie. Al primo sollecito della Posta, il cliente è tenuto a presentare una conferma scritta di avvenuta restituzione e distruzione. In qualsiasi momento, nei tre anni successivi alla cessazione del contratto analogamente al punto 3.10, la Posta ha il diritto di far verificare il rispetto degli obblighi secondo il precedente punto 13.3.
- 14 Modifiche e integrazioni**
- 14.1 Le modifiche e le integrazioni del contratto necessitano della forma scritta.
- 14.2 Qualora singole disposizioni del presente contratto dovessero risultare lacunose, nulle o non attuabili per motivi giuridici, resta salva la validità delle restanti disposizioni del contratto. In tal caso le parti contraenti si accorderanno per sostituire la disposizione in oggetto con una clausola valida e il più possibile equivalente dal punto di vista economico.

**15 Diritto applicabile e foro competente**

15.1 Si applica esclusivamente il diritto svizzero. È esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG).

15.2 Il foro competente esclusivo è Berna.

**16 Forma di pubblicazione**

Le CG (Gestione indirizzi) in vigore costituiscono parte integrante del contratto e sono disponibili all'indirizzo [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg). In singoli casi, su richiesta del cliente, la Posta può fornire una versione cartacea delle CG. Il cliente prende atto che le CG in versione cartacea costituiscono soltanto una riproduzione delle CG pubblicate in formato elettronico in vigore in quel momento, le uniche giuridicamente vincolanti, e che forniscono informazioni legalmente valide solo se corrispondono in tutto e per tutto alla versione elettronica.

© Posta CH SA, giugno 2016