

Condizioni generali

Trattamento degli indirizzi

1 Campo di applicazione e validità

- 1.1 Le presenti condizioni generali Trattamento degli indirizzi (di seguito denominate «CG») disciplinano le relazioni d'affari tra i clienti e Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata «Posta») nell'ambito dell'utilizzo dei 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.
I riferimenti alle persone si intendono validi per entrambi i sessi e le pluralità di persone.
- 1.2 Le CG fanno parte integrante del contratto e sono allegato 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 contraddizioni ha la precedenza 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 e del Liechtenstein (LI) relativi ai traslochi di persone fisiche e giuridiche 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 in linea di principio sui sistemi della Posta. Nel caso di «Trattamento degli indirizzi da parte dei clienti», l'aggiornamento avviene sui sistemi del cliente. Il cliente riceve un software che dovrà installare. Per ulteriori informazioni cfr. punto 5.
- 2.4 Per la trasmissione dei dati la Posta mette a disposizione del cliente canali criptati di comunicazione tramite internet (ad esempio 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 Prestazioni del cliente

- 3.1 Il cliente si impegna, salvo diversi accordi contrattuali, ad aggiornare esclusivamente gli indirizzi contenuti nella 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 cliente 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 ha l'obbligo di conservare in modo sicuro password, codici d'identificazione, dati del login ecc. e di non renderli accessibili a nessuno. 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 libera 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

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, corredata 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 solo sull'elaboratore in funzione presso il cliente a scopo di aggiornamento elettronico degli indirizzi. Non è consentito approntarne 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 L'accesso ai servizi online avviene tramite il login al Centro clienti della Posta (di seguito denominato login Centro clienti) al sito www.posta.ch, in seguito alla corretta autenticazione del cliente. 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).
- 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 tre mesi 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 tramite 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 della gestione degli indirizzi vengono cancellati. Il cliente sarà informato in merito con il dovuto anticipo.
- 7 Diritti e ambito di utilizzo**
- Tutti i diritti sui dati utilizzati per l'aggiornamento e sul software di conciliazione (inclusa la relativa documentazione) restano della Posta. In particolare questo principio vale 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 e secondo le modalità concordate.
- 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 stabiliti nel contratto oppure vengono 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. Per eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al cliente vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. Se è in ritardo con il pagamento dovuto, il cliente è tenuto a versare un interesse di mora del 5% annuo. Dopo un sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi delle fatture non pagati a un'azienda incaricata dell'incasso.
- 9.4 In caso di disdetta i pagamenti anticipati (ad es. i canoni di base o annuali versati alla stipulazione del contratto) non vengono rimborsati né in toto né in parte.
- 9.5 Al cliente non è consentito compensare i crediti della Posta con eventuali contropretese.
- 9.6 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 ultimi 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 Dati di riferimento carenti devono essere comunicati alla Posta al più presto, dopo la loro scoperta. 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 garantire che la disponibilità del login, dei servizi online e delle funzioni sia la più alta e costante possibile. Tuttavia essa non garantisce in alcun modo l'assenza di 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 proprio sistema o via internet. La Posta si impegna a ridurre al minimo le interruzioni necessarie per l'eliminazione di guasti, l'esecuzione di interventi di manutenzione, l'introduzione di nuove tecnologie ecc. e a effettuare possibilmente nelle ore di minor traffico.
- 10.4 Le parti assicurano di utilizzare e trasmettere solo dati non contenenti software dannosi.
- 11 Responsabilità**
- 11.1 Nella misura consentita dalla legge, si esclude qualsiasi responsabilità della Posta per danni causati da negligenza lieve e media. In particolare, nei limiti consentiti dalla legge, la Posta non risponde di danni diretti, indiretti o conseguenti, ad es. in caso di lucro cessante, perdita di dati o danni dovuti a download. La Posta declina qualsiasi responsabilità per danni causati dal comportamento del personale ausiliario e degli eventuali terzi coinvolti (ad es. subappaltatori, fornitori, ecc.) a seguito di negligenza lieve o media. La Posta non risponde altresì, nei limiti consentiti dalla legge, di danni dovuti all'utilizzo non conforme alle disposizioni giuridiche o contrattuali delle sue prestazioni. Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali. Nella misura consentita dalla legge, la Posta non risponde dei danni dovuti a guasti o a cause di forza maggiore che si verificano in particolare per la mancanza di collegamento a internet, per interventi illeciti sui dispositivi e sulle reti di telecomunicazione, per sovraccarico della rete, per intasamenti dolosi degli accessi elettronici da parte di terzi o per interruzioni.
- 11.2 Il cliente risponde nei confronti della Posta per l'utilizzo abusivo 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 Per la raccolta e il trattamento dei dati personali, la Posta si attiene alla legislazione vigente, in particolare al diritto in materia di protezione dei dati e alla Legge sulle poste. Essa tutela i dati dei clienti attraverso adeguate misure tecniche e organizzative e li elabora nel rispetto della riservatezza.
- 12.2 Essa rileva, elabora e salva i dati personali soltanto se essi risultano necessari per l'erogazione delle prestazioni, per la sicurezza dell'esercizio e dell'infrastruttura, per la fatturazione, nonché per l'attuazione e il mantenimento della relazione con i clienti, ovvero per garantire un elevato livello di qualità delle prestazioni.
- 12.3 Il cliente dà il proprio consenso all'elaborazione all'interno del gruppo Posta dei dati che sono stati 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 Posta.
- 12.4 Entrambe le parti trattano con la massima riservatezza tutti i fatti e le informazioni che non siano manifesti o accessibili a tutti. 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.
- 12.5 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.
- 12.6 Per motivi di sicurezza e come prova sia i dati forniti dal cliente che quelli forniti al cliente restano archiviati per tre mesi nel sistema di backup della Posta.
- 12.7 Nell'elaborare i dati personali il cliente si attiene al diritto in materia di protezione dei dati e durante l'elaborazione dei dati effettuata dalla Posta, egli 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 Ricorso a terzi (per l'esecuzione dell'ordine)**
Il cliente acconsente al ricorso a terzi da parte della Posta per l'erogazione delle proprie prestazioni e accetta che quest'ultima renda accessibili a detti terzi i dati necessari. I terzi incaricati dell'esecuzione dell'ordine sono assoggettati ai medesimi obblighi della Posta in merito alla protezione dei dati e – con riserva di disposizioni di legge difformi – possono trattare i dati solo su mandato e su istruzione della Posta e non possono utilizzarli per scopi propri. La Posta è tenuta a scegliere, istruire e controllare gli operatori con accuratezza.
- 14 Inizio, durata e termine del contratto**
- 14.1 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. In caso di violazione reiterata degli obblighi contrattuali da parte del cliente nonostante il sollecito della Posta o per giusta causa, il rapporto contrattuale può essere risolto in qualsiasi momento con effetto immediato.
- 14.2 Al termine del rapporto contrattuale il cliente è tenuto a cancellare ovvero a restituire immediatamente e spontaneamente alla Posta tutti i file di dati, le documentazioni e gli altri documenti ricevuti nell'ambito del rapporto contrattuale e a distruggerne le 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 14.2.
- 15 Modifiche e integrazioni**
Le modifiche e le integrazioni del contratto necessitano della forma scritta.
- 16 Clausola salvatoria**
Qualora singole disposizioni delle presenti CG dovessero essere inefficaci, incomplete o illecite oppure il loro adempimento diventasse impossibile, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti parti del contratto. In tal caso le parti si impegnano a sostituire immediatamente la relativa disposizione con una disposizione lecita ed efficace che si avvicini il più possibile al contenuto della proposizione originale, purché non entri in conflitto con le disposizioni a tutela dei consumatori.
- 17 Diritto applicabile e foro competente**
- 17.1 Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero. È esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG, RS 0.221.211.1).
- 17.2 Il foro competente è Berna. Sono fatti salvi fori giuridici (parzialmente) obbligatori (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 del CPC per i consumatori).

© Posta CH SA, novembre 2020