

# CONDIZIONI GENERALI

## Campagne cross-channel

### 1. Campo d'applicazione

- 1.1 Le presenti condizioni generali (di seguito denominate CG) disciplinano le relazioni d'affari tra i/le clienti e Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata Posta) nell'ambito della prestazione che forma oggetto del contratto. È esclusa l'applicazione delle condizioni generali del/della cliente.
- 1.2 Le condizioni particolari relative all'affare concreto sono disciplinate in un'offerta separata e prevalgono sulle CG.

### 2. Descrizione della prestazione

- 2.1 Una campagna cross-channel può riunire in sé tanto il marketing fisico quanto quello digitale. La Posta offre sia il marketing per nuovi clienti sia il marketing diretto.
- 2.2 Il marketing per nuovi clienti aiuta il/la cliente a gestire il marketing basato sui dati attraverso tutti i canali. In base alle caratteristiche del gruppo target specificate dal/dalla cliente, i potenziali nuovi clienti vengono valutati e contattati per via digitale, tramite e-mail, o cartacea, tramite invio postale indirizzato, un'unica volta o in più fasi.
- 2.3 Qualora si proceda a un confronto degli indirizzi, il/la cliente mette a disposizione della Posta o della terza persona incaricata i relativi dati. Tali dati forniti dal/dalla cliente vengono confrontati con quelli della banca dati clienti della terza persona o della Posta. Sono fatti salvi eventuali accordi concreti.
- 2.4 La prestazione contrattuale della Posta è definita nell'offerta, la quale forma parte del contratto tra le parti.
- 2.5 La Posta non può promettere il buon esito degli acquisti eventualmente conclusi o simili.

### 3. Obblighi di cooperazione del/della cliente

- 3.1 Il/La cliente deve sostenere attivamente, gratuitamente, tempestivamente e in ogni ragionevole modo la Posta ovvero i suoi collaboratori, e gli eventuali soggetti terzi a cui quest'ultima ricorra per l'esecuzione del contratto (ad es. fornitori, subappaltatori), nell'erogazione delle prestazioni, contribuendo a svolgere le necessarie attività di preparazione e predisposizione (inclusa l'acquisizione di tutte le autorizzazioni e i diritti necessari) e concedendo l'indispensabile accesso ai suoi locali e alle sue risorse.
- 3.2 Il/La cliente è altresì tenuto/a a mettere a disposizione tempestivamente tutti i dati, le informazioni, i documenti e le risorse personali eventualmente rilevanti per l'esecuzione della prestazione. Se il/la cliente riceve dati dalla Posta o da soggetti terzi, tali informazioni possono essere elaborate una tantum solo ai fini dell'erogazione dell'attività in oggetto e successivamente devono essere eliminate in modo irrevocabile.
- 3.3 Il/La cliente aiuta la Posta, dietro richiesta, nel trattamento dei diritti sulla protezione dei dati delle persone interessate (domande di estratto, richieste di cancellazione ecc.).
- 3.4 Il/La cliente garantisce che siano caricati solo dati che soddisfano appieno i requisiti previsti dall'art. 3 lett. o LCSi.
- 3.5 Se il/la cliente coinvolge persone terze (ad es. lettershop, tipografie), deve trasferire gli obblighi derivanti dal contratto (ad es. CG, ordinazione) a tali soggetti. Inoltre, i dati messi a disposizione dalla Posta o da altri soggetti terzi possono essere elaborati una tantum solo ai fini dell'erogazione dell'attività in oggetto e successivamente devono essere eliminati in modo irrevocabile.
- 3.6 In caso di violazione del trattamento una tantum dei dati verrà applicata una pena tripla dell'importo della fattura. Il pagamento della penale contrattuale non libera il/la cliente dall'obbligo di rispettare le disposizioni contrattuali o di altra natura. È fatto espressamente salvo l'esercizio del risarcimento danni o di altri strumenti legali.

- 3.7 Ulteriori obblighi di cooperazione possono risultare dall'offerta.

### 4. Obblighi di informazione

- 4.1 Le parti si informano reciprocamente in merito a circostanze o eventi che potrebbero essere rilevanti per l'esecuzione del presente contratto.
- 4.2 In caso di eventi straordinari la controparte deve essere immediatamente informata. I casi di particolare urgenza devono essere notificati alla controparte, ovvero agli uffici o alle persone di contatto designati anticipatamente dalle parti. Ciascuna parte ha facoltà di richiedere alla controparte la trasmissione di informazioni scritte o verbali in merito a questioni relative all'esecuzione del contratto.

### 5. Prezzi e modalità di pagamento

- 5.1 I prezzi e condizioni di pagamento differenti sono stabiliti nell'offerta.
- 5.2 Il/La cliente è responsabile di pagare la fattura entro i termini previsti.
- 5.3 Eventuali obiezioni in merito alla fattura devono essere presentate alla Posta per iscritto entro 30 giorni dalla fatturazione.
- 5.4 Il termine di pagamento è di 30 giorni. Per eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al/alla cliente vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. Se è in ritardo con il pagamento dovuto, il/la cliente è tenuto/a 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. In casi giustificati la Posta ha il diritto di pretendere il pagamento in contanti da parte del/della cliente o di accorciare il termine di pagamento.
- 5.5 Qualora il/la cliente si trovi in mora di pagamento di oltre 60 giorni nei confronti della Posta, questa è autorizzata a disdire il presente contratto per gravi motivi.
- 5.6 Inoltre la mancata fruizione delle prestazioni contrattuali da parte del/della cliente non la esonera dal suo obbligo di pagamento per i corrispettivi correnti.
- 5.7 Al/Alla cliente non è consentito compensare i crediti della Posta con eventuali contropartite.

### 6. Diritti di proprietà e diritti della proprietà immateriale

- 6.1 Tutti i diritti di protezione preesistenti (diritti di protezione dei beni immateriali e delle prestazioni, così come aspettative su questi) permangono in capo alla Posta o ai terzi di cui questa di avale. Il presente contratto non trasferisce diritti di protezione (diritti d'autore, diritti di marchio, diritti su disegni o brevetti). Il/La cliente non ha il diritto di depositare o chiedere autonomamente la tutela dei diritti di protezione (diritti di protezione dei beni immateriali e delle prestazioni, così come eventuali aspettative su di essi), e nemmeno dei nomi di dominio derivanti dalla presente relazione commerciale, senza preventivo accordo in contrario.
- 6.2 Tutti i diritti di protezione derivanti dalla fornitura della prestazione (incl. sviluppo di prodotti esistenti o nuovi), così come i documenti organizzativi e di programmazione, spettano o restano in capo alla Posta.
- 6.3 Il/La cliente acquisisce, per la durata del contratto individuale, il diritto non esclusivo, limitato esclusivamente allo scopo di detto contratto, non trasferibile e non cedibile in sottoliceza di utilizzare il servizio predisposto dalla Posta, eventuali dati e informazioni e la documentazione messa a disposizione. Non sono inclusi il diritto di elaborazione o di alienazione.

In particolare, il/la cliente non è autorizzato/a a effettuare la copia, la retroingegneria, la decompilazione o comunque la traduzione del software eventualmente reso disponibile.

Tutti i documenti messi a disposizione del/della cliente da parte della Posta, ivi compresi quelli in formato elettronico, possono essere utilizzati e copiati esclusivamente per lo scopo del contratto individuale.

- 6.4 Il/La cliente dichiara e garantisce espressamente di disporre nella misura necessaria di tutti i diritti su mezzi pubblicitari e immagini/testi, in particolare dei diritti aziendali, d'autore e sul marchio nonché dei diritti di protezione delle prestazioni e/o dei diritti della personalità. È altresì consapevole che le immagini, i grafici, i dati, i documenti audio, i programmi interi o parziali ecc. sono o possono essere protetti da diritti di terzi e garantisce di aver previamente ottenuto i diritti di utilizzo necessari.
- 6.5 La Posta non è obbligata a verificare l'esistenza di simili diritti di terzi o la disponibilità dei diritti di utilizzo necessari del/della cliente. In caso di dubbio, la Posta può tuttavia richiedere al/la cliente una prova di legittimazione, rifiutare l'accettazione della relativa documentazione, richiedere la rimozione di parti che violano i diritti e, in caso di rifiuto, sospendere le proprie prestazioni fintantoché non è stata rimossa l'eventuale violazione dei diritti. Il/La cliente è tenuto/a a manlevare completamente la Posta da qualsiasi pretesa venga avanzata da terzi nei suoi confronti.
- 6.6 Le parti si informeranno immediatamente qualora una terza persona faccia valere la violazione di diritti di protezione a causa della fornitura delle prestazioni. In mancanza di un'informazione tempestiva, la parte interessata rinuncia a far valere la manleva. Le parti si accorderanno reciprocamente su come tutelarsi da tali pretese, si sosterranno in modo adeguato nel quadro della difesa e si terranno informate costantemente e senza ritardi circa lo svolgimento del procedimento.
- 6.7 Qualora terzi facciano valere pretese nei confronti del/della cliente, inoltre, la Posta è tenuta soltanto a intraprendere una delle azioni seguenti:
- sostituzione della prestazione con una prestazione equivalente che non violi diritti di terzi; oppure
  - garantire che il/la cliente possa utilizzare anche in futuro la prestazione.

Le pretese di risarcimento danni nei confronti della Posta devono essere fatte valere secondo il successivo punto 12.

## 7. Utilizzo di marchi e loghi

I marchi e i loghi possono essere utilizzati solo con il consenso scritto della parte interessata e l'utilizzo deve rientrare nell'ambito dell'adempimento del presente accordo.

## 8. Disponibilità e interruzioni

La Posta si impegna a garantire la massima disponibilità possibile del servizio oggetto del contratto. 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 programmarle possibilmente nelle ore di minor traffico.

## 9. Supporto e uffici di contatto

I servizi di supporto e gli uffici di contatto specifici per il/la cliente possono essere stabiliti nell'offerta.

## 10. Comunicazione

Ogni comunicazione esterna in merito alla collaborazione in essere, come anche l'indicazione di referenze, necessita del previo consenso scritto dell'altra parte.

## 11. Segretezza

- 11.1 Sono «informazioni confidenziali» tutte le informazioni e i dati che una parte («Parte divulgante») divulga o comunica all'altra parte («Parte ricevente») relativamente all'attività, in particolare alla stipula e al contenuto del presente accordo.

Non sono informazioni confidenziali le informazioni che:

- divengono di pubblico dominio senza alcuna violazione del presente accordo e senza alcuna violazione dei diritti di terzi;
- sono già legittimamente in possesso della Parte ricevente;
- sono state sviluppate dalla Parte ricevente o per suo conto, indipendentemente dall'attività.

In caso di dubbio, le informazioni dovranno essere trattate come informazioni confidenziali.

- 11.2 La Parte ricevente utilizzerà le informazioni confidenziali esclusivamente per lo scopo pattuito.

L'utilizzo da parte dei collaboratori e di altri soggetti terzi («Persone ausiliarie») è consentito soltanto nella misura in cui questi abbiano necessità di conoscere le informazioni ai fini dell'attività e abbiano assunto verso la Parte ricevente obblighi di riservatezza equivalenti.

Le informazioni confidenziali dovranno essere efficacemente protette dall'accesso e dalla divulgazione non autorizzati adottando adeguate misure organizzative, tecniche e legali.

La Parte ricevente è tenuta ad adottare la medesima diligenza che adotterebbe per proteggere le proprie informazioni confidenziali della stessa natura, e comunque almeno la diligenza consueta negli affari. È in particolare consentito l'utilizzo di quei sistemi di comunicazione e informatici (incl. i servizi di online storage e cloud) che la Parte divulgante rende disponibili o utilizza ai fini della trasmissione.

Ogni violazione del presente accordo, sia essa avvenuta o minacciata, dovrà essere comunicata alla controparte subito dopo averne avuto conoscenza.

Su richiesta, la Parte ricevente produrrà prova dell'osservanza dei suoi obblighi derivanti dal presente accordo.

## 12. Responsabilità

- 12.1 Nella misura consentita dalla legge, si esclude qualsiasi responsabilità della Posta per danni causati da negligenza lieve e media.
- 12.2 In particolare, nei limiti consentiti dalla legge, la Posta non risponde di danni mediati, indiretti o conseguenti, ad es. in caso di lucro cessante, perdita di dati o danni dovuti a download.
- 12.3 La Posta non può essere ritenuta responsabile in caso di uso indebito e danni causati da terzi e per carenze a livello di sicurezza della rete di telecomunicazione e della rete internet e non sarà chiamata a rispondere di ulteriori costi (di riparazione o assistenza).
- 12.4 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.
- 12.5 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.
- 12.6 Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.
- 12.7 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, né per la perdita o il danneggiamento di dati ecc.

## 13. Protezione dei dati

- 13.1 Le parti si impegnano a osservare le disposizioni della legislazione via via applicabile in materia di protezione dei dati. I dati personali possono essere elaborati esclusivamente per lo scopo e nella misura necessaria ai fini dell'adempimento e dell'esecuzione del contratto.
- 13.2 Il/La cliente garantisce di aver ottenuto in modo legalmente sufficiente tutti i consensi necessari al trattamento dei dati da parte delle persone interessate e di esserne in possesso.
- 13.3 Garantisce in particolare un livello di protezione adeguato predisponendo misure tecniche e organizzative.
- 13.4 La dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web [www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati](http://www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati) e altri contratti o CG eventualmente applicabili forniscono informazioni aggiuntive in merito al trattamento dei dati in occasione dell'utilizzo del nostro sito web.

## 14. Coinvolgimento di terzi

- 14.1 Per l'erogazione delle proprie prestazioni, la Posta può ricorrere a terzi e rendere accessibili a detti terzi i dati necessari. I terzi incaricati 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 con accuratezza i terzi coinvolti.
- 14.2 La Posta divulga i dati ad altri soggetti terzi solo se soggetta a un obbligo di legge o se il/la cliente la autorizza a farlo. Il/La cliente è responsabile di ottenere i consensi delle persone interessate. Resta salva la trasmissione di dati a fornitori di servizi di incasso, ad autorità e istituzioni pubbliche o a soggetti privati che ne hanno diritto sulla base di interessi legittimi della Posta (vale a dire aziende di consulenza legate per contratto al trattamento confidenziale e adeguato dei dati), disposizioni di legge, decisioni giudiziarie od

ordini di autorità, come pure la trasmissione ad autorità allo scopo di intraprendere azioni legali o ai fini del perseguimento penale, nel caso in cui i nostri diritti tutelati dalla legge venissero minacciati.

14.3 I terzi coinvolti possono essere anche domiciliati all'estero.

14.4 Se il/la cliente coinvolge terzi oppure incarica la Posta di collaboratore con un soggetto terzo, il/la cliente deve vincolare anche tale persona terza agli obblighi derivanti dal presente contratto.

## 15. Entrata in vigore, durata e disdetta

15.1 Il presente contratto entra in vigore con la sottoscrizione dell'offerta da parte del/della cliente (fa fede la data dell'ultima firma) oppure – in caso di corrispondenza elettronica – con la conferma dell'offerta da parte del/della cliente a mezzo e-mail o firma alla data specificata nell'offerta. Il contratto entra in vigore al più tardi con la fruizione del servizio. Il contratto è stipulato a tempo indeterminato. Scadenze, durate minime e modalità di disdetta/annullamento possono essere stabilite nell'offerta.

15.2 Ciascuna delle due parti, previo sollecito, ha il diritto di disdire il contratto in qualsiasi momento per giusta causa, vale a dire in caso di reiterata o grave e colposa violazione del contratto oppure in caso di insolubilità della controparte. Un'insolubilità del/della cliente si ha comunque in caso di comminatoria di fallimento o di sovraindebitamento di questa. Una disdetta immediata è altresì possibile allorquando il management o i rapporti di proprietà della controparte cambiano in modo tale che l'adempimento del contratto non viene più garantito oppure per la parte che disdice non può più essere ragionevole rispettare detto impegno. Per causa grave si intendono anche cause di forza maggiore o un'obiezione sollevata dalla Confederazione (proprietaria) ovvero dagli organi di vigilanza o altri tipi di divergenze con terzi in relazione allo scopo dell'azienda secondo l'art. 3 della Legge sull'organizzazione della Posta che rendono impossibile la prosecuzione del rapporto contrattuale per la Posta.

## 16. Effetti della cessazione

16.1 Su richiesta della rispettiva controparte tutti i documenti e le altre informazioni e i dati devono essere distrutti. La distruzione deve essere confermata per iscritto (posta elettronica inclusa). Sono esclusi la normale corrispondenza e i documenti da conservare a norma di legge, come anche i dati trattati in qualità di titolare indipendente. Il/la cliente deve inviare le richieste che riguardano documenti e altri dati e informazioni di terzi coinvolti direttamente a tali soggetti, purché i dati siano stati messi a disposizione delle persone coinvolte direttamente dal/dalla cliente.

16.2 Qualora la Posta abbia effettuato investimenti in considerazione di una durata contrattuale minima e nel caso in cui il contratto venga disdetto anticipatamente per motivi imputabili al/alla cliente, quest'ultimo/a è tenuto/a a risarcire alla Posta gli investimenti, secondo le regole pattuite per l'annullamento.

16.3 Con la risoluzione del contratto decade qualsiasi diritto di utilizzo.

16.4 Gli obblighi di riservatezza e protezione dei dati, come pure le limitazioni di responsabilità sopravviveranno senza limitazione alcuna alla fine dell'attività.

## 17. Modifica delle CG o dell'offerta di prestazioni

In casi debitamente motivati, la Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e/o modificare o sopprimere la prestazione. Le modifiche, tranne nei casi urgenti, vengono comunicate in via preventiva e in modo adeguato. In assenza di obiezione scritta entro un mese dalla comunicazione, le modifiche delle CG e dell'offerta di prestazioni si intendono accettate. In caso di obiezione, il/la cliente è libero/a di disdire la relazione d'affari con effetto immediato.

## 18. 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.

## 19. Esclusione di rapporti di natura societaria

Sottoscrivendo il presente contratto le parti non costituiscono nessun rapporto di natura societaria, come per es. una società semplice. Nessuno dei contraenti ha il diritto di agire e di concludere negozi giuridici a nome della controparte.

## 20. Cessione dei diritti

La cessione del presente contratto o dei diritti e doveri derivanti dallo stesso richiede il consenso scritto di entrambe le parti. La Posta può cedere il presente contratto ovvero i diritti e i doveri da esso

derivanti a un'altra società senza il consenso del/della cliente, purché la Posta controlli direttamente o indirettamente tale società. La Posta è inoltre autorizzata a trasferire e/o cedere a terzi contratti o pretese da esso derivanti al fine di eseguire un incasso, senza il consenso del/della cliente.

## 21. Diritto applicabile e foro competente

21.1 Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero. Nella misura consentita dalla legge, sono escluse l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG, RS 0.221.211.1) nonché le disposizioni in materia di diritto dei conflitti della Legge federale sul diritto internazionale privato (LDIP, RS 291).

21.2 Il foro competente è Berna. Sono fatti salvi i fori (parzialmente) imperativi (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 CPC per i consumatori). Se non diversamente convenuto, Berna è altresì il luogo di adempimento e di esecuzione per i clienti non domiciliati in Svizzera.

## 22. Formato di pubblicazione legalmente valido

Le uniche CG giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico all'indirizzo [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg). Il/la cliente prende atto che le CG costituiscono soltanto una riproduzione delle CG in vigore in quel momento, le uniche giuridicamente vincolanti, e che forniscono informazioni legalmente valide solo fino a quando non sono sostituite da un'altra versione.

© Posta CH SA, [ottobre 2022]