

# Condizioni generali

## Prestazioni per il cellulare

### 1. Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali «Prestazioni per il cellulare» (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 delle prestazioni per il cellulare. I riferimenti alle persone si intendono validi per entrambi i sessi e le pluralità di persone.

### 2. Descrizione della prestazione

2.1 Le prestazioni per il cellulare offerte dalla Posta comprendono l'assistenza, la consulenza e la messa in servizio nell'ambito dei cellulari. Per dettagli consultare la pagina [www.postshop.ch/shop/it/handyservices](http://www.postshop.ch/shop/it/handyservices).

### 3. Obblighi del cliente

- 3.1 Il cliente è tenuto ad adottare tutte le misure affinché il collaboratore della Posta possa erogare la prestazione. Tra queste rientrano nella fattispecie la possibilità di accesso ai relativi dispositivi, la messa a disposizione o la rimozione di tutte le password necessarie e la presenza dei programmi e dei dispositivi necessari. Al cliente spetta la responsabilità di salvare precedentemente tutti i suoi dati (stato attuale).
- 3.2 Qualora, a causa del mancato adempimento dei requisiti summenzionati, non fosse possibile svolgere efficacemente le operazioni o il collaboratore della Posta rifiutasse di proseguire nell'erogazione della prestazione per ragioni derivanti dalla responsabilità del cliente, la prestazione erogata fino a tal momento viene fatturata alla tariffa oraria attuale.
- 3.3 Il cliente si assume la responsabilità circa l'assenza di virus e altri programmi dannosi sul dispositivo utilizzato e sul software installato su di esso; il cliente è tenuto a risarcire integralmente la Posta per danni diretti o indiretti causati dal mancato rispetto di tale obbligo. Il cliente esonera espressamente la Posta da eventuali pretese da parte di terzi.

### 4. Prezzi e modalità di pagamento

- 4.1 Prezzi  
Hanno valore determinante i prezzi di volta in volta aggiornati pubblicati su [www.postshop.ch/shop/it/handyservices](http://www.postshop.ch/shop/it/handyservices).
- 4.2 Prezzi fatturati a tempo  
In caso di prezzi fatturati a tempo, al raggiungimento del valore temporale previsto può essere applicato il prezzo di un altro pacchetto.

### 5. Garanzia delle prestazioni

La prestazione erogata dalla Posta si limita di volta in volta alla rispettiva prestazione concordata con il cliente. La Posta garantisce un'erogazione accurata della prestazione, tuttavia non fornisce espressamente alcuna garanzia di successo. In caso di operazioni di installazione carenti riconducibili a un comportamento intenzionale o di grave negligenza della persona che li ha eseguiti, il cliente è autorizzato a esigere la correzione gratuita di tali operazioni di installazione. Nella misura consentita dalla legge, sono escluse ulteriori rivendicazioni da parte del cliente.

### 6. Responsabilità

Nella misura consentita dalla legge, si esclude qualsiasi responsabilità della Posta per danni causati da negligenza lieve e media.

La Posta risponde in caso di danni o perdita di dispositivi del cliente purché questi siano riconducibili a dolo o negligenza grave del collaboratore della Posta. In ogni caso il risarcimento danni è limitato al valore attuale dell'oggetto. 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.

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).

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 per danno da prodotti 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.

### 7. Protezione dei dati

#### 7.1 Informazioni generali

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. 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.

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) fornisce informazioni aggiuntive in merito al trattamento di dati presso la Posta.

#### 7.2 Diritti degli interessati

Il cliente può chiedere informazioni in merito al trattamento dei suoi dati personali. Il cliente ha altresì diritto alla cancellazione ovvero distruzione dei suoi dati. Il cliente può opporsi ovvero bloccare il trattamento dei suoi dati, qualora

non siano necessari per l'erogazione delle prestazioni da lui richieste, e in particolare alla loro diffusione a terzi. Il cliente ha il diritto alla rettifica dei dati personali inesatti. Se non risulta possibile accertare né la correttezza né l'incorrettezza dei dati, può pretendere che sia apposta una nota di contestazione. Il cliente che ha espresso il proprio consenso all'ulteriore trattamento dei dati, può revocarlo in qualsiasi momento. Questo non pregiudica la legittimità del trattamento dei dati per la durata del consenso.

Restano salve disposizioni giuridiche che obbligano o autorizzano la Posta al trattamento o alla divulgazione dei dati. In particolare, se la cancellazione dei dati non è consentita per motivi giuridici, i dati saranno bloccati anziché eliminati. Per esercitare i suoi diritti di interessato, il cliente deve inviare una richiesta scritta, allegando una copia del proprio passaporto o di un documento d'identità, al seguente indirizzo: Posta CH SA, Contact Center Posta, Wankdorfallee 4, 3030 Berna.

#### 7.3 Ricorso a terzi (per l'esecuzione dell'ordine)

Per l'erogazione delle proprie prestazioni la Posta può ricorrere a terzi e rendere 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.

I terzi incaricati dell'esecuzione dell'ordine possono essere domiciliati anche all'estero. La Posta garantisce l'adeguatezza della protezione dei dati da parte dei terzi incaricati dell'esecuzione dell'ordine nel paese di destinazione.

### 8. Modifiche delle CG

La Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e l'offerta di prestazioni oppure sopprimere la prestazione. La rispettiva nuova versione delle CG viene pubblicata di volta in volta sul sito web della Posta ([www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg)).

### 9. 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.

### 10. 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 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 cliente.

### 11. Diritto applicabile e foro competente

11.1 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).

11.2 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). Se non diversamente convenuto, Berna è considerata altresì luogo di adempimento e di esecuzione per i clienti non domiciliati in Svizzera.

### 12. Formato di pubblicazione legalmente valido

Le uniche CG giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico e sono consultabili all'indirizzo [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg). In casi singoli, 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, aprile 2020