

CONDIZIONI GENERALI

POSTA IN ENTRATA DIGITALIZZATA

1 Campo d'applicazione e principi di base

- 1.1 Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano il rapporto contrattuale fra i clienti e le clienti (di seguito «cliente») e Posta CH SA (di seguito «Posta») per l'utilizzo dell'offerta di prestazioni «Posta in entrata digitalizzata» (PED).
- 1.2 La PED si rivolge esclusivamente al canale della posta-lettere; a tal proposito la Posta esclude in toto o in parte dall'offerta alcuni tipi di invii (ad es. gli atti giudiziari ed esecutivi o gli invii contro rimborso).
- 1.3 Le indicazioni integrative sull'offerta di prodotti e prestazioni per quel che concerne i servizi e i relativi prezzi sono consultabili all'indirizzo www.posta.ch/posta-in-entrata-digitalizzata e, insieme alle CG «Rispedizione della corrispondenza a un indirizzo diverso», formano parte integrante del contratto concluso tra il cliente e la Posta.
- 1.4 I riferimenti alle persone si intendono validi per entrambi i sessi e le pluralità di persone.
- 1.5 La Posta eroga le prestazioni dovute con il coinvolgimento e il supporto dell'azienda Swiss Post Solutions SA (di seguito denominata «subappaltatore» risp. «SPS»), una delle società del gruppo della Posta, facendosi carico delle attività e omissioni di quest'ultima come se fossero proprie.

2 Requisiti di adesione e di utilizzo

- 2.1 L'utilizzo della PED richiede l'avvenuta iscrizione e registrazione del cliente. All'atto dell'iscrizione il cliente deve indicare un indirizzo di recapito corretto al quale trasmettere gli eventuali invii fisici a lui destinati (cfr. il successivo art. 4).
- 2.2 La Posta si riserva il diritto di richiedere una certificazione d'identità da parte del cliente. I costi per tale conferma sono a carico del cliente. Qualora il cliente non presenti la conferma dell'identità entro i termini previsti, la Posta ha la facoltà di cancellare l'account senza alcun preavviso.
- 2.3 Per poter utilizzare la PED, il cliente deve registrarsi all'indirizzo www.posta.ch/posta-in-entrata-digitalizzata nell'ambito del processo di ordinazione, durante il quale gli viene richiesto di indicare gli indirizzi delle aziende per cui la Posta deve configurare una rispedizione della posta-lettere nel centro di scansione.
- 2.4 Al cliente spetta la responsabilità di scegliere una password complessa (evitando password banali come ad es. «ASDF1234», «Luca72» ecc.) e adeguata alle esigenze di protezione del suo account cliente.
- 2.5 La Posta è libera di rifiutare le registrazioni richieste senza fornire motivazioni.
- 2.6 In fase di registrazione e di altre forme di utilizzo, il cliente è tenuto a fornire dati completi e veritieri, a mantenere tutti i dati aggiornati (in particolare gli indirizzi e-mail e gli indirizzi fisici di recapito) e a rettificare immediatamente gli errori. Con la propria iscrizione il cliente conferma di possedere la capacità di agire ovvero di avere potere di rappresentanza e di agire con il consenso dell'eventuale rappresentante legale.
- 2.7 Dopo aver effettuato con successo il login, il cliente resta connesso fino a quando non si disconnette dalla PED; in caso contrario viene disconnesso dal sistema dopo un periodo di inattività prolungato. All'apertura, o in determinati altri momenti, la PED può richiedere al cliente di reinserire la password.
- 2.8 Spetta al cliente assicurarsi che il login venga effettuato soltanto su apparecchi utilizzati esclusivamente da lui stesso o da persone da quest'ultimo autorizzate.

3 Obblighi del cliente

- 3.1 Il cliente si impegna a non violare obblighi contrattuali o legali durante l'utilizzo della PED. Il cliente è responsabile della diligente conservazione, dell'uso corretto e della qualità della propria password. Qualora sappia o sospetti che terzi non autorizzati ne siano venuti a conoscenza ovvero in possesso, è tenuto a modificare immediatamente la sua password.
- 3.2 Il cliente è responsabile in prima persona della presa d'atto tempestiva degli invii.
- 3.3 Il cliente ha l'obbligo di informare i destinatari degli invii postali interessati dalla PED degli effetti giuridici di un conferimento di procura (cfr. il successivo art. 6) e di vincolarli a loro volta al valore normativo delle presenti CG.
- 3.4 Qualora il cliente o l'utente abbia motivo di ritenere che un terzo non autorizzato sia in possesso degli elementi di autenticazione o, senza esservi autorizzato, abbia accesso alla piattaforma o a singole funzioni ivi offerte, è obbligato a darne tempestiva comunicazione al Contact Center Posta (servizioclienti@posta.ch) e a modificare la password.
- 3.5 Il cliente, inoltre, comunica al Contact Center Posta (servizioclienti@posta.ch) eventuali interruzioni e guasti al sistema il più rapidamente possibile. Il cliente sostiene i costi legati alla risoluzione dei guasti, qualora la loro causa sia riconducibile a vizi e difetti o a un errore delle apparecchiature utilizzate dal cliente.

4 Descrizione della prestazione

- 4.1 Con la PED la Posta registra in una delle sue sedi di elaborazione gli invii di lettere indirizzati al cliente e idonei alla spartizione meccanica, per poi creare immagini elettroniche del contenuto del relativo invio (di seguito denominato «scansione») ove ciò sia possibile e pattuito, tenendo conto delle eccezioni concordate congiuntamente.
- 4.2 Le parti possono stabilire anticipatamente di comune accordo che determinati invii con parole chiave rilevanti nella struttura dell'indirizzo (personale, confidenziale ecc.) o da consegnare di persona non siano scansionati, bensì inoltrati al cliente sotto forma di originali fisici.
- 4.3 Gli invii da non scansionare e quelli definiti nella lista delle eccezioni vengono settimanalmente reimmessi nel processo di recapito ordinario della Posta e consegnati al cliente in formato fisico.
- 4.4 Gli invii scansionati possono essere ordinati a pagamento come originali fisici per un periodo massimo di 30 giorni dalla ricezione. Trascorso tale termine, gli invii e scansioni rimasti saranno distrutti secondo un processo qualificato.
- 4.5 In caso di malfunzionamento del servizio il cliente sarà opportunamente informato e gli invii interessati saranno successivamente consegnati al processo di recapito ordinario della Posta.
- 4.6 I documenti scansionati sono prodotti in formato di output «searchable PDF» (PDF/A, 300 dpi, a colori, con testo integrale senza correzione di errori).
- 4.7 La data d'inizio della prestazione sarà definita durante il processo di ordinazione.
- 4.8 Gli invii vengono trattati dal lunedì al venerdì, giorni festivi esclusi, dalle 7.00 alle 17.00 (ora locale svizzera). Sono considerati giorni festivi Capodanno, San Basilio, Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Ascensione, Lunedì di Pentecoste, Festa nazionale, Natale e Santo Stefano.

- 5 Regolamento dettagliato delle prestazioni**
- 5.1 In linea di massima la Posta scansiona contenuti di invii con indirizzi letti meccanicamente. Durante il processo di ordinazione al cliente viene chiesto di scegliere una delle varianti di prestazione «Aprire tutta la corrispondenza» oppure «Aprire tutta la corrispondenza eccetto personale/confidenziale/privato/raccomandata».
- 5.2 Lo stesso vale per gli invii che solo dopo l'apertura si rivelano come invii che non si possono o non si devono scansionare:
- contenuto non su carta
 - contenuto in valori (banconote, buoni, ticket ecc.)
 - documenti con NIP e password
 - giornali, riviste, opuscoli
 - formato inferiore ad A6 / superiore ad A4
- Tali invii sono inoltrati al cliente non scansionati, ma sotto forma di originali fisici.
- 6 Procure e principi del recapito**
- 6.1 Il cliente conferisce esplicitamente procura alla Posta affinché questa prenda in consegna, eventualmente apra e scansioni gli invii a lui indirizzati e ricevuti tramite PED.
- 6.2 Questa autorizzazione include espressamente anche gli invii raccomandati (R). La Posta appone la firma a nome del cliente per tutti gli invii indirizzati allo stesso, i quali si considerano recapitati al cliente con la presa in consegna presso una delle sedi di elaborazione della Posta.
- 6.3 Il cliente è consapevole che il recapito di determinati invii può comportare la decorrenza di termini conformi alla legislazione e alla prassi giudiziaria determinanti e che ciò vale anche per l'utilizzo della PED e per la presa in consegna dei singoli invii da parte della Posta. In particolare, a tal proposito non è determinante la data in cui il cliente viene o è venuto effettivamente a conoscenza della ricezione dei rispettivi invii. Inoltre, in caso di trasmissione elettronica, possono verificarsi dei ritardi. L'utilizzo della PED e della trasmissione dei dati avviene dunque esclusivamente nell'interesse e a rischio del cliente.
- 7 Compenso**
- 7.1 L'utilizzo della PED è a pagamento. Il cliente si fa carico di tutti i costi relativi al proprio account. Si applicano i relativi prezzi e i modelli di prezzo pubblicati su www.posta.ch/posta-in-entrata-digitalizzata.
- 7.2 La Posta allestisce la fattura sulla base delle proprie registrazioni, applicando i prezzi e i modelli di prezzo vigenti. L'importo della fattura diventa esigibile e deve essere pagato entro 30 giorni sul conto indicato in fattura. In caso di ordinazione di un abbonamento annuale, l'intero importo annuo viene addebitato il mese successivo alla ricezione dell'ordine. Con la cessazione del contratto diventano esigibili tutti gli importi in sospeso. In caso di disdetta, i pagamenti già effettuati non vengono rimborsati.
- 7.3 Qualora la fattura rimanga insoluta anche dopo il secondo sollecito, l'utilizzo della PED può essere bloccato senza preavviso per il cliente fintanto che la fattura non verrà completamente saldata.
- 8 Blocco dell'account**
- Qualora il cliente violi le presenti CG, sussista un sospetto di abuso, non sia più garantita la sicurezza del sistema oppure il cliente sia in mora con il pagamento delle fatture, la Posta è autorizzata a bloccare l'accesso del cliente all'account senza alcun preavviso né conseguenti costi. Inoltre la Posta può adottare misure volte a evitare abusi, ivi compreso il blocco temporaneo del login e dell'accesso ai servizi online e alle app senza previo avvertimento.
- 9 Durata e disdetta**
- 9.1 Il contratto ha durata indeterminata. Esso può essere disdetto in qualsiasi momento in forma scritta e con un preavviso di un mese, alla fine di un mese civile.
- 9.2 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.
- 10 Diritti sulla soluzione**
- 10.1 Tutti i diritti sulla soluzione e sull'infrastruttura di base predisposta per il cliente, vale a dire i componenti hardware e software impiegati, restano di proprietà della Posta.
- 10.2 In caso di acquisto di licenze software di partner terzi per il cliente, con pagamento a carico dello stesso, tali licenze spettano direttamente al cliente.
- 11 Protezione dei dati**
- 11.1 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, alla Legge sulle poste e al segreto postale. Essa tutela i dati dei clienti attraverso adeguate misure tecniche e organizzative e li elabora nel rispetto della riservatezza.
- 11.2 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.
- 11.3 Il cliente autorizza la Posta a elaborare all'interno del gruppo Posta e attraverso terzi interpellati i dati a lei resi noti nell'ambito del presente contratto, ai fini dell'adempimento degli obblighi contrattuali e legali e per garantire un'elevata qualità del servizio nonché curare i contatti con la clientela. La Posta garantisce che i dati non saranno illegittimamente resi accessibili a terzi al di fuori del gruppo Posta.
- 11.4 I dati personali possono essere resi noti a terzi non direttamente coinvolti nell'elaborazione dell'ordine, nei limiti consentiti dalla legge o dietro previa approvazione da parte del cliente, nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate.
- 11.5 La Posta fornisce la prestazione dai centri di calcolo dislocati in Svizzera. SPS è certificata ISO 27001.
- 11.6 La dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati fornisce informazioni aggiuntive in merito al trattamento di dati presso la Posta.
- 12 Ricorso a terzi (per l'elaborazione dell'ordine)**
- 12.1 Per l'erogazione delle proprie prestazioni la Posta può ricorrere a terzi e rendere accessibili a detti terzi i dati necessari. I terzi incaricati dell'elaborazione 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 i terzi incaricati con accuratezza.
- 12.2 I terzi incaricati dell'elaborazione dell'ordine possono essere domiciliati anche all'estero. La Posta garantisce l'adeguatezza della protezione dei dati da parte dei terzi incaricati dell'elaborazione dell'ordine nel paese di destinazione.
- 12.3 Sono escluse dall'externalizzazione a terzi le applicazioni informatiche specifiche configurate appositamente per l'erogazione delle prestazioni a favore del cliente e i dati da esse trattati, laddove al cliente sia stato garantito, nel singolo caso, che il processo ovvero l'elaborazione sarebbero stati effettuati esclusivamente dalla Posta. Non sono considerate applicazioni informatiche specifiche le applicazioni generali Office e le applicazioni per la comunicazione e la collaborazione.
- 13 Diritti degli interessati**
- 13.1 Il cliente ha il diritto di richiedere informazioni sul trattamento dei propri dati personali così come la loro rettifica, eliminazione o distruzione. Può opporsi al trattamento dei propri dati, qualora non siano necessari per l'erogazione delle prestazioni da lui richieste, e alla loro diffusione a terzi. 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. Se non risulta possibile accertare né la correttezza né l'incorrettezza dei dati, il cliente può pretendere che sia apposta una nota di contestazione.
- 13.2 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.
- 13.3 Per far valere i propri diritti, il cliente deve inviare una richiesta scritta, allegando una copia del proprio pas-saporto o di un documento d'identità, al seguente indirizzo: Posta CH SA, Contact Center Posta, Wankdorfallee 4, 3030 Berna, servizioclienti@posta.ch. Le e-mail non sono codificate e sono quindi soggette ai rischi di sicurezza solitamente associati a tale metodo di comunicazione.
- 14 Responsabilità del cliente**
- Qualora il cliente nell'ambito dell'utilizzo della prestazione elabori dati di terzi, egli è responsabile in via esclusiva nei confronti delle persone interessate.

15 Riservatezza

- 15.1 Le parti si impegnano a trattare con la massima riservatezza tutte le informazioni e i fatti (di seguito denominati «informazioni») che non sono noti né di dominio pubblico. In caso di dubbio si impone la riservatezza. L'obbligo di segretezza sussiste già prima della stipula del contratto e rimane in vigore anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale. Sono fatti salvi gli obblighi d'informazione previsti dalla legislazione vigente.
- 15.2 La pubblicità e le pubblicazioni inerenti a prestazioni specifiche del progetto richiedono la precedente autorizzazione scritta del contraente.
- 15.3 Le parti obbligano i propri collaboratori a trattare con la massima riservatezza tutte le informazioni non pubblicamente accessibili, di cui hanno bisogno per la produzione della prestazione.
- 15.4 In caso di violazione degli obblighi di segretezza ad opera di una delle parti, l'altra parte è autorizzata a risolvere il contratto con effetto immediato e senza rispettare il termine di preavviso.

16 Disponibilità e interruzioni

- 16.1 La Posta si impegna a garantire che la disponibilità del login, dell'account 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.
- 16.2 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 effettuarle possibilmente nelle ore di minor traffico.

17 Responsabilità

- 17.1 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 mediati, indiretti o conseguenti, ad es. in caso di lucro cessante, perdita di dati o danni dovuti a download.
- 17.2 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.
- 17.3 Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.
- 17.4 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.
- 17.5 Per la scansione e l'inoltro degli invii ai sensi del presente contratto si applicano i medesimi criteri e regolamenti di responsabilità come per il trasporto e il recapito degli invii. A questo proposito valgono sempre le disposizioni per la rispettiva categoria d'invio e il tipo di invio nel singolo caso concreto, analogamente alle disposizioni applicabili riportate nelle CG «Servizi postali per clienti commerciali» della Posta.
- 17.6 Le parti declinano qualsiasi ulteriore responsabilità per il mancato o incompleto adempimento delle prestazioni dovute per contratto, salvo nei casi di intenzionalità o grave negligenza. L'onere della prova a tale riguardo spetta alla parte che rivendica il diritto a eventuali prestazioni di responsabilità della controparte o di terzi.
- 17.7 Si esclude in particolare qualsiasi responsabilità per eventuali danni indiretti e conseguenti, perdita di dati, mancato guadagno, risparmi non realizzati, oneri supplementari o pretese di terzi. Lo stesso vale in caso di evento riconducibile a causa di forza maggiore o alla casualità, o se il danno è stato provocato dalla negligenza dell'altra parte, di un collaboratore o assistente dell'altra parte o di terzi.

18 Formato di pubblicazione legalmente valido

- 18.1 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.
- 18.2 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.

19 Modifica delle CG

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 si intendono accettate. In caso di obiezione, il cliente è libero di disdire la relazione d'affari con effetto immediato.

20 Diritto applicabile e foro competente

- 20.1 Il presente contratto è soggetto al diritto nazionale svizzero. È espressamente esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG, RS 0.221.211.1).
- 20.2 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, giugno 2019