

# CONDIZIONI GENERALI E-POST OFFICE

- 1 Campo di applicazione**

Le presenti condizioni generali «E-Post Office» (di seguito «CG») disciplinano il rapporto contrattuale tra i clienti e Posta CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito «Posta») in merito all'utilizzo della piattaforma E-Post Office e delle prestazioni da essa supportate (di seguito genericamente «E-Post Office»). Le CG completano le CG «Login Centro clienti» (cfr. articolo 1.2). In caso di contraddizioni, hanno priorità le CG «E-Post Office». Le CG «Login Centro clienti» sono pubblicate sul sito web [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg). I riferimenti alle persone si intendono validi per entrambi i sessi e le pluralità di persone.
- 2 Requisiti di adesione e di utilizzo**
  - 2.1 Considerazioni generali**

La registrazione e l'utilizzo di E-Post Office presuppongono un indirizzo postale valido in Svizzera. Per utilizzare E-Post Office il cliente necessita di un indirizzo e-mail, di un numero di cellulare svizzero attivo e di un accesso a internet tramite un browser comunemente in uso (ad es. su PC, tablet o smartphone).
  - 2.2 Registrazione a «Login Centro clienti»**

Per poter utilizzare E-Post Office il cliente deve essere registrato ai servizi «Login Centro clienti» con un indirizzo postale svizzero.
  - 2.3 Registrazione con codice di attivazione**

Per poter utilizzare E-Post Office il cliente deve registrarsi online tramite il servizio «Login Centro clienti». A registrazione avvenuta, la Posta invia al cliente una lettera con il codice di attivazione all'indirizzo registrato nel «Login Centro clienti», qualora tale indirizzo non sia stato ancora verificato; il cliente non può utilizzare E-Post Office finché non ha effettuato l'attivazione tramite lettera. Il cliente deve accettare espressamente le presenti CG durante il processo di registrazione, cliccando sulla rispettiva casella di controllo. Esse sono pubblicate sul sito web [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg) e diventano parte integrante del contratto. La Posta può rifiutare richieste di registrazione senza doverne indicare il motivo.
- 3 Descrizione della prestazione**
  - 3.1 Mittente**

Il mittente è una persona fisica o giuridica che fa recapitare un messaggio (di seguito «invio») al cliente tramite E-Post Office. Per poter usufruire della spedizione tramite E-Post Office, il mittente deve avere un rapporto contrattuale con la Posta.
  - 3.2 Destinatario**

Per destinatario si intende il cliente che ha effettuato la registrazione a E-Post Office tramite «Login Centro clienti»; il cliente ha la possibilità di gestire i propri clienti mittenti (cfr. articolo 3.3).
  - 3.3 Definizione del tipo di ricezione**

In E-Post Office il cliente seleziona da quali clienti mittenti desidera ricevere invii tramite il «recapito sul portale E-Post Office» («recapito sul portale», «formato elettronico»). Se non si inseriscono i clienti mittenti, gli invii vengono recapitati come «lettera».
  - 3.4 Clausola di riserva recapito delle lettere Posta**

La Posta intende assecondare quanto più possibile le preferenze di ricezione dei clienti. Per garantire la puntualità del recapito, la Posta può effettuare in qualsiasi momento a propria discrezione la consegna tramite «lettera» e informare il cliente sull'insuccesso del recapito elettronico e sui possibili motivi (ad es. interruzione di sistema, spazio di memorizzazione insufficiente).
  - 3.5 Recapito sul portale E-Post Office**

Con il recapito sul portale E-Post Office, l'invio viene memorizzato in E-Post Office e il cliente viene informato dell'arrivo dell'invio secondo la modalità impostata.
  - 3.6 Risposte/Inoltri tramite E-Post Office**

In caso di recapito sul portale, il cliente può inviare una risposta al mittente oppure inoltrare gli invii ricevuti. La risposta viene inviata mediante il canale E-Post Office in conformità alla preferenza di ricezione del mittente originario (recapito sul portale oppure lettera). Le prestazioni complementari Rispondere/Inoltrare sono a pagamento (cfr. articolo 5).
  - 3.7 Recapito telematico @epost.ch**

E-Post Office offre al cliente la ricezione e la spedizione di e-mail con un recapito telematico @epost.ch (di seguito: «indirizzo e-mail epost.ch»). L'indirizzo e-mail epost.ch non può essere impostato come preferenza di ricezione. È possibile inoltrare gratuitamente a terzi gli invii E-Post Office tramite questo indirizzo e-mail e, se il mittente originario ha selezionato la corrispondente opzione in E-Post Office, rispondere agli stessi. I dettagli su dimensioni, formato dei file ecc. sono disponibili sul sito web [www.posta.ch/epostoffice](http://www.posta.ch/epostoffice). L'accesso è possibile tramite E-Post Office e IMAP. L'accesso avviene mediante collegamento cifrato (SSL); i contenuti non vengono codificati.
  - 3.8 Diritti di accesso**

Il cliente può attribuire a terzi, che utilizzano E-Post Office come destinatari, un diritto di accesso a tutte o solo ad alcune delle sue cartelle di archiviazione. Ciò consente alle persone autorizzate all'accesso di visualizzare ed elaborare (ad es. salvare e stampare) tutti i contenuti delle cartelle rese accessibili a tal fine (ad es. file ed eventuali sottocartelle). Qualora il cliente attribuisca dei diritti di accesso, rimane responsabile, in particolare nei confronti della Posta, dell'utilizzo di E-Post Office nel rispetto delle disposizioni contrattuali e legali da parte delle persone autorizzate all'accesso. Il cliente si impegna a vincolare a sua volta le suddette persone autorizzate all'accesso al rispetto degli obblighi relativi a E-Post Office e a renderle espressamente edotte sulle conseguenze della violazione di tali obblighi.
  - 3.9 Upload di dati**

Il cliente può caricare file propri dal suo apparecchio terminale nella propria cartella di E-Post Office; i dettagli su dimensioni, formato dei file ecc. sono disponibili sul sito web [www.posta.ch/epostoffice](http://www.posta.ch/epostoffice). Il cliente è responsabile del contenuto e in particolare della liceità dell'upload dei file e delle informazioni da lui caricati; si applica in particolare l'articolo III delle CG «Login Centro clienti». Durante il processo di upload la Posta verifica la presenza nei file di codici di programma dannosi (ad es. virus, malware ecc.) e si riserva il diritto di bloccare il processo di upload dei file interessati da software dannosi.
  - 3.10 Client Sync**

Per la sincronizzazione dei file con altri sistemi, il cliente ha a disposizione a titolo gratuito un software Client Sync (di seguito Client Sync) che può essere aggiornato in automatico. La Posta non garantisce il successo dell'installazione, il corretto funzionamento del Client Sync sul sistema del cliente, né la sincronizzazione dei dati da trasmettere. A coloro che soddisfano quanto previsto dalle presenti CG viene assegnata una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile e revocabile che consente di utilizzare il software esclusivamente per l'accesso ai servizi. Se un componente software viene offerto con una licenza a sorgente aperta, tale licenza viene resa disponibile e le relative disposizioni possono espressamente annullare alcune delle presenti CG. A condizione che ciò sia consentito dalla legge, non autorizziamo, neppure in via sperimentale, a sottoporre il servizio ad attività di retroingegneria o decompilazione, né a prestare supporto a tali attività.

- 3.11 **Firma digitale**  
Su incarico del mittente può essere apposta la firma digitale, con un certificato della Posta, sugli invii pervenuti presso la Posta per i quali il destinatario ha selezionato la preferenza di ricezione «formato elettronico» (cfr. articolo 3.3). L'unico scopo della firma digitale è quello di rendere riconoscibile un'eventuale modifica del file avvenuta dopo la firma.
- 3.12 **Riconoscimento del testo OCR**  
Il cliente può elaborare file con formati autorizzati a tal fine tramite riconoscimento del testo (OCR). Le informazioni acquisite tramite riconoscimento del testo e il file originale vengono salvati in un nuovo file di formato diverso.
- 3.13 **Riconoscimento e indicizzazione semantici**  
I file e gli invii vengono analizzati e indicizzati semanticamente. I criteri di ricerca rilevanti così individuati vengono acquisiti in una banca dati. Il riconoscimento e l'indicizzazione semantici stanno alla base della funzione di trasmissione degli ordini di pagamento e della ricerca full-text di E-Post Office. I dati così acquisiti vengono elaborati solo per l'espletamento di queste funzioni e non per ulteriori scopi.
- 3.14 **Offerte speciali**  
Per poter usufruire delle offerte speciali è necessario che il cliente si registri. Il cliente può effettuare l'iscrizione e la cancellazione a offerte speciali nelle impostazioni. La Posta può trasmettere al cliente mittente i dati necessari per l'autenticazione della tiratura.
- 3.15 **Ulteriori informazioni**  
Per ulteriori informazioni su E-Post Office consultare lo strumento di aiuto online all'interno della piattaforma e il sito web [www.posta.ch/epostoffice](http://www.posta.ch/epostoffice).
- 4 Obblighi del cliente**  
Il cliente si impegna a non violare obblighi contrattuali o legali durante l'utilizzo di E-Post Office. La presa d'atto, la custodia e la memorizzazione degli invii sono di esclusiva responsabilità del cliente. Inoltre, il cliente è chiamato ad adempiere ai suoi obblighi conformemente alle CG «Login Centro clienti». Nella fattispecie, anche (ma non solo) per E-Post Office valgono i seguenti articoli delle CG «Login Centro clienti»: «custodia dei dati di accesso» (articolo 3.1), «responsabilità per i contenuti» (articolo 3.2), «provvedimenti atti a impedire interventi non autorizzati» (articolo 3.3), «rispetto delle prescrizioni di legge» (articolo 3.4), «modifiche ai propri dati di login» (articolo 3.5) e «manleva e indennità» (articolo 3.6).
- 5 Costi per i clienti**  
La ricezione di invii tramite E-Post Office è gratuita per i clienti. La Posta può riscuotere delle commissioni per le prestazioni supportate da E-Post Office e per ulteriori prestazioni complementari. L'offerta di prestazioni complementari e le rispettive commissioni sono pubblicate su [www.posta.ch/epostoffice](http://www.posta.ch/epostoffice).
- 6 Conteggio**  
Le prestazioni complementari a pagamento vengono addebitate sull'aver del cliente in «Login Centro clienti». Qualora questo non fosse sufficiente, viene effettuato l'addebito sulla carta di credito registrata su «Login Centro clienti». In caso di modifiche riguardanti i dati della carta di credito registrati (ad es. data di scadenza della carta, variazione del nome, ecc.), il cliente deve provvedere autonomamente ad aggiornare le informazioni inserite su «Login Centro clienti».
- 7 Blocco dell'accesso a E-Post Office**  
La Posta ha la facoltà di bloccare in qualsiasi momento l'accesso a E-Post Office del cliente in modo temporaneo o permanente, qualora sussistano indizi secondo cui il cliente, nell'ambito del suo utilizzo, abbia violato le disposizioni di legge in vigore o sia venuto meno ai suoi obblighi sanciti nelle presenti condizioni generali e nelle CG «Login Centro clienti». Il cliente viene informato per e-mail del blocco e dell'eventuale rimozione.
- 8 Durata e disdetta**  
Il contratto ha durata indeterminata e può essere disdetto dal cliente in qualsiasi momento con un termine di preavviso di 30 giorni. La Posta ha facoltà di disdire il contratto con preavviso di 30 giorni senza indicarne i motivi. È fatta salva la disdetta del contratto per cause gravi. La disdetta del servizio «Login Centro clienti» (cfr. articolo 8 CG «Login Centro clienti») implica automaticamente una disdetta anche del servizio E-Post Office. Una volta avvenuta la disdetta, tutti i dati relativi a E-Post Office vengono irrevocabilmente cancellati entro 65 giorni.
- 9 Conseguenze del blocco e della disdetta dell'account**  
In caso di blocco o disdetta dell'account, il recapito di tutti gli invii avviene esclusivamente tramite lettera al di fuori di E-Post Office. Viene pertanto meno l'applicazione delle disposizioni del presente contratto. In caso di disdetta ordinaria, prima della disattivazione definitiva dell'account, il cliente ha la possibilità di salvare gli invii memorizzati scaricandoli nei propri sistemi. In caso di blocco, gli invii salvati in E-Post Office restano disponibili per tutta la sua durata. Su richiesta del cliente, la Posta decide a propria discrezione se emettere gli invii memorizzati. In particolare la Posta è autorizzata a subordinare l'emissione dei dati memorizzati all'esecuzione di pagamenti in mora. Dopo la rimozione di un blocco, gli invii salvati prima del blocco tornano disponibili senza limitazioni. Qualora il blocco sia seguito da una disdetta, prima della disattivazione definitiva dell'account, la Posta può consentire ai clienti che lo richiedano di memorizzare gli invii salvati scaricandoli nei propri sistemi.
- 10 Effetti giuridici di E-Post Office**  
Il cliente prende atto del fatto che il recapito e la ricezione di invii potrebbero avere effetti giuridici. Ciò vale in particolare anche per l'utilizzo dei canali di ricezione elettronici del servizio E-Post Office. Il cliente prende atto del fatto che gli effetti giuridici si definiscono sulla base della legislazione e della prassi giudiziaria e che pertanto esulano dall'ambito d'intervento della Posta, dei mittenti e dei destinatari che aderiscono a E-Post Office. Spetta quindi al mittente e al destinatario informarsi sugli effetti giuridici dei relativi canali di comunicazione selezionati (lettera, recapito su portale).
- 11 Ricorso a terzi**  
Per l'erogazione dei propri servizi, la Posta può ricorrere in qualsiasi momento a terzi, nella misura in cui ciò sia previsto dal rapporto in essere con il mittente.
- 12 Protezione dei dati, segreto postale e delle telecomunicazioni; autorizzazioni relative all'archiviazione e alla diffusione dei dati**
- 12.1 Nell'ambito del trattamento dei dati, la Posta e i soggetti terzi da lei coinvolti nell'erogazione delle prestazioni sono soggetti alla legge svizzera sulla protezione dei dati, al segreto postale e delle telecomunicazioni svizzero. La Posta gestisce il servizio E-Post Office esclusivamente dai centri di calcolo dislocati in Svizzera.
- 12.2 La Posta può mettere i dati di E-Post Office a disposizione di clienti mittenti soggetti a un organo di vigilanza statale (ad es. banche), se tali dati (a) sono correlati a invii del mittente in questione e (b) sono necessari al mittente ai fini del rispetto delle disposizioni di legge in materia di vigilanza. I mittenti interessati da tale disposizione sono indicati in E-Post Office.
- 12.3 La Posta può comunicare ai mittenti il tipo di ricezione selezionato dal cliente (cfr. articolo 3.3), qualora ciò sia necessario per il recapito tramite E-Post Office.
- 12.4 Nel momento in cui aggiunge un mittente, il cliente autorizza la Posta a mettere a disposizione di detto mittente i dati relativi agli invii. Per ogni invio possono essere messe a disposizione del rispettivo mittente le seguenti informazioni:  
– identificazione dell'invio  
– tipo di ricezione  
– stato di trattamento  
– spedizione dell'invio  
– consegna in E-Post Office  
– motivi del mancato recapito in E-Post Office  
La fattispecie e l'orario dell'apertura dell'invio non vengono comunicati.
- 12.5 Pur applicando la dovuta diligenza, non si possono escludere recapiti non corretti. In caso di recapiti non corretti la Posta si riserva la possibilità di rendere invisibili, su incarico del mittente e dopo aver considerato i relativi interessi, gli invii recapitati non aperti nella posta in arrivo. La Posta informa a posteriori il cliente in merito a questa misura.
- 13 Responsabilità**  
Nei limiti consentiti dalla legge, la Posta declina qualsiasi responsabilità sul servizio offerto. Inoltre si applicano per analogia le CG «Login Centro clienti». Il cliente si assume la responsabilità per eventuali danni arrecati alla Posta o a terzi a causa di un abuso (uso non conforme al contratto o illecito) di E-Post Office. Inoltre si applicano per analogia le CG «Login Centro clienti».
- 14 Modifica delle CG**  
La Posta si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le CG e la gamma di servizi. 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.

**15 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.

**16 Diritto applicabile e foro competente**

16.1 Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero.

16.2 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).

**17 Forma di pubblicazione**

Le CG in vigore costituiscono parte integrante del contratto e sono consultabili all'indirizzo [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg).

Contatto Servizio clienti E-Post Office:

telefono 0842 880 088, e-mail [servizioclienti@posta.ch](mailto:servizioclienti@posta.ch),  
[www.posta.ch/epostoffice](http://www.posta.ch/epostoffice)

# DISPOSIZIONI INTEGRATIVE CONCERNENTI IL RAPPORTO CLIENTE / POSTFINANCE SA

- 1 Campo d'applicazione**

Le seguenti disposizioni valgono esclusivamente nel rapporto in essere tra PostFinance SA e i clienti di PostFinance SA che utilizzano E-Post Office.
- 2 Principio di base**

Il rapporto contrattuale separato del cliente con Posta CH SA e relativo al servizio E-Post Office non comporta alcuna modifica dei diritti e degli obblighi del cliente derivanti dai contratti pregressi già in essere con PostFinance SA. Nel rapporto tra cliente e PostFinance SA vigono in modo particolare le Condizioni generali di PostFinance SA («CG PostFinance») nonché, nella misura in cui il cliente voglia avvalersi di prodotti e servizi complementari di PostFinance SA, le corrispondenti condizioni di adesione («CA PostFinance») nella loro relativa versione aggiornata. In caso di eventuali contraddizioni, le seguenti disposizioni particolari hanno priorità sulle CG PostFinance e sulle CA PostFinance sopra menzionate.
- 3 Diritto di godimento**

Chi effettua regolarmente l'accesso per l'utilizzo della piattaforma E-Post Office e delle prestazioni da essa supportate, inclusa IncaMail (di seguito genericamente «E-Post Office»), risulta per PostFinance SA essere la persona autorizzata e può visualizzare tutti i dati e le informazioni disponibili (estratti conto inclusi) ed avvalersi di tutti i servizi offerti. Le operazioni eseguite dalla persona che ha effettuato il login saranno attribuite al cliente registrato.
- 4 Ricorso a terzi**

Il cliente acconsente a che PostFinance SA, per la preparazione, la firma digitale e il recapito elettronico dei propri documenti nell'ambito di E-Post Office, si avvalga delle società del gruppo Swiss Post Solutions SA, Posta CH SA e SwissSign AG. L'utilizzo dei servizi collegati a questo recapito da E-Post Office (IncaMail inclusa) è regolato dal relativo rapporto contrattuale separato in essere tra il cliente e la parte contraente interessata. A tale scopo non sussiste pertanto alcun rapporto contrattuale tra PostFinance SA e il cliente.
- 5 Segreto bancario**

Il cliente autorizza PostFinance SA, nell'ambito di E-Post Office, a rendere accessibili alle società del gruppo Swiss Post Solutions SA, Posta CH SA e SwissSign AG, dati e informazioni che rientrano nel segreto bancario e acconsente a che tutte le persone che accedono a E-Post Office con i suoi strumenti di identificazione, vengano a conoscenza dei contenuti protetti dal segreto bancario.
- 6 Efficacia del recapito**

Nel rapporto con PostFinance SA, documenti e informazioni inviate elettronicamente si intendono recapitati se essi sono giunti nell'area di ricezione del cliente attraverso il relativo canale di recapito e risultano in essa consultabili. L'efficacia del recapito risulta dal relativo rapporto contrattuale in essere tra il cliente e PostFinance SA. Tutto questo vale anche in caso di passaggio al recapito a mezzo lettera (cfr. cifra 7).
- 7 Passaggio al recapito a mezzo lettera**

Nelle CG E-Post Office, Posta CH SA si riserva la facoltà di passare al recapito a mezzo lettera. Il cliente acconsente affinché Posta CH SA esegua tale passaggio anche dietro disposizione di PostFinance SA.
- 8 Blocco dell'accesso a E-Post Office**

Nelle CG E-Post Office, Posta CH SA si riserva la facoltà di bloccare l'accesso a E-Post Office. Il cliente acconsente a che, alla luce delle condizioni previste dalle CG E-Post Office, PostFinance SA richieda presso Posta CH SA un blocco dell'account.
- 9 Obblighi del cliente circa i dati recapitati**

La presa d'atto del contenuto degli invii nonché la loro custodia e memorizzazione sono di esclusiva responsabilità del cliente. Lo stesso vale per il tempestivo trasferimento ad altro luogo dei dati memorizzati al momento della conclusione del contratto E-Post Office con Posta CH SA. L'obbligo del cliente di verificare il contenuto dei documenti recapitati è regolato dal suo relativo rapporto contrattuale in essere con PostFinance SA.
- 10 Obblighi del cliente circa i dati del cliente**

Con l'adesione a E-Post Office, il cliente si impegna altresì a informare immediatamente per iscritto PostFinance SA e Posta CH SA in merito a qualsiasi modifica di nome, indirizzo, domicilio e di altri eventuali dati di contatto e di corrispondenza nonché della nazionalità e della (nuova) qualità di soggetto statunitense («U.S. Person»). Il cliente adotta inoltre tutti i provvedimenti ragionevolmente accettabili per rimanere raggiungibile ai contatti indicati.
- 11 Responsabilità e garanzia**

Nei confronti di PostFinance SA il cliente non può fare valere alcuna pretesa di responsabilità o di garanzia derivante da o correlata ai servizi di E-Post Office forniti direttamente al medesimo da Posta CH SA. Qualsiasi responsabilità e garanzia nei confronti di Posta CH SA è regolata dal rapporto contrattuale in essere tra il cliente e questa società.

© PostFinance SA, giugno 2014