

Condizioni generali

«Videoverifica dell'identità»

I. Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali «Videoverifica dell'identità» (di seguito: CG Videoverifica dell'identità) disciplinano il rapporto contrattuale tra la clientela (di seguito: il cliente) e Posta CH SA (di seguito: Posta) in relazione all'utilizzo delle prestazioni della Posta per l'identificazione personale documentata sulla base di un documento d'identità ufficiale con fotografia (di seguito: servizi di identificazione).

Non sono oggetto del presente contratto le prestazioni della Posta o di altri fornitori alle quali è possibile accedere una volta eseguita l'identificazione. Le regole sull'utilizzo di tali applicazioni e prestazioni aggiuntive competono esclusivamente al fornitore di volta in volta interessato.

Le CG Videoverifica dell'identità vengono rese note al cliente prima dell'utilizzo dei servizi di identificazione. L'utilizzo presuppone l'accettazione senza riserve delle CG Videoverifica dell'identità.

II. Utilizzo del servizio, partecipazione ai costi

Il cliente usufruisce dei servizi di identificazione autonomamente oppure viene identificato dalla Posta per conto di un fornitore terzo. Qualora i costi siano a carico del cliente, questi gli verranno precedentemente illustrati e fatturati.

III. Prestazione

Nell'ambito dei servizi di identificazione il cliente viene identificato sulla base di un documento d'identità ufficiale con fotografia e tale identificazione viene documentata. L'identificazione ha luogo in tempo reale tramite comunicazione audiovisiva («Identificazione video»). La Posta verifica attentamente il documento d'identità presentato e conferma di aver visionato il documento originale. Per concludere il processo di identificazione la Posta può inviare al cliente un numero di transazione (TAN) relativo alla sua verifica e richiederne la conferma. Il cliente si impegna a collaborare in misura adeguata al processo di identificazione. La Posta ha il diritto di respingere il documento d'identità che le è stato presentato o di interrompere il processo di identificazione.

IV. Documentazione, memorizzazione e archiviazione

La Posta documenta il processo di identificazione. Nel corso dell'identificazione video, durante la videoconferenza la Posta scatta fotografie del cliente e di tutte le pagine rilevanti del suo documento d'identificazione, registrando la traccia audio. Qualora il cliente usufruisca dei servizi di identificazione per conto proprio, la Posta metterà la documentazione a disposizione unicamente del cliente. Qualora l'identificazione venga eseguita per conto di un fornitore terzo, la Posta trasmetterà la documentazione al fornitore terzo per l'ulteriore elaborazione, ossia per la memorizzazione e l'archiviazione.

La Posta memorizza i dati esclusivamente per il periodo richiesto a norma di legge o dal fornitore terzo.

V. Elenco dei documenti d'identità ufficiali con fotografia

I documenti d'identità ufficiali con fotografia accettati dalla Posta ai fini della prestazione si limitano all'identificazione di persone fisiche. L'elenco dei documenti d'identità accettati è riportato alla pagina posta.ch/id-check.

VI. Rappresentanza

Il cliente si impegna a compiere personalmente le operazioni necessarie per l'erogazione dei servizi di identificazione. È esclusa qualsiasi forma di rappresentanza.

VII. Successiva relazione d'affari

La Posta ricorda espressamente che la fruizione dei servizi di identificazione non conferisce al cliente nessun diritto ad avviare una relazione d'affari con un fornitore terzo. La decisione se il documento d'identità possa essere accettato per l'identificazione del contraente, e se si possa così procedere all'avvio di una relazione d'affari, spetta esclusivamente al rispettivo fornitore. La Posta non assume alcuna responsabilità per danni derivanti da un'identificazione incompleta del cliente.

VIII. Responsabilità

Nella misura in cui non le sia imputabile una colpa grave o non agisca intenzionalmente, la Posta non risponde né per danni derivanti da eventuali vizi o falsificazioni non riconosciuti, né per altri danni.

Le parti rispondono di tutti i danni causati alla controparte, a meno che non provino di non avere alcuna colpa. È esclusa la responsabilità per colpa lieve. La responsabilità per danni alle persone è illimitata.

IX. Protezione e sicurezza dei dati

Nell'acquisizione e nell'elaborazione dei dati relativi a persone, la Posta si attiene alle disposizioni del diritto svizzero in materia di protezione dei dati e della Legge sulle poste. Essa tutela i dati dei clienti attraverso misure adeguate e li elabora nel rispetto della riservatezza.

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.

Per fornire al cliente il miglior servizio possibile, è previsto il ricorso a strumenti tecnici di analisi. La Posta può confrontare tali dati, in forma anonima, con le informazioni utente di terzi e/o creare statistiche utente e comunicarle a terzi.

Qualora la Posta coinvolga terzi nell'erogazione delle prestazioni, essa è autorizzata a rendere loro accessibili i dati necessari. I terzi coinvolti nell'erogazione delle prestazioni sono sottoposti ai medesimi obblighi a cui si attiene la Posta per quanto riguarda la tutela dei dati.

In determinati casi, singoli dati personali possono essere resi noti a terzi nei limiti consentiti dalla legge o dietro previa approvazione da parte del cliente, nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate.

La dichiarazione di protezione dei dati del sito posta.ch (posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati) fornisce informazioni aggiuntive sul trattamento dei dati nell'utilizzo del sito indicato e dei servizi di identificazione, qualora questi vengano erogati online.

X. Modifica delle CG

La Posta si riserva il diritto di modificare le CG Videoverifica dell'identità in qualsiasi momento.

Qualora singole disposizioni del contratto risultino non valide o illecite, ciò non comprometterà la validità del contratto. In tal caso la disposizione in questione dovrà essere sostituita da una disposizione valida e il più possibile equivalente sotto l'aspetto economico.

XI. Foro competente

Il foro competente è Berna. In caso di controversie derivanti da contratti stipulati con i consumatori è competente, per le azioni del cliente, il giudice del domicilio o della sede di una delle parti; per le azioni della Posta è competente il giudice del domicilio o della sede del convenuto. Sono considerati contratti conclusi con consumatori i contratti concernenti prestazioni destinate al fabbisogno personale o familiare del cliente. Per i clienti con domicilio o sede commerciale all'estero, il luogo d'adempimento e il foro competente esclusivo per tutte le azioni legali è Berna.

XII. Organo di conciliazione

Prima di ricorrere al giudice competente, per risolvere il contenzioso il cliente ha la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione di PostCom. Per i dati di contatto consultare il sito ombud-postcom.ch.

XIII. Diritto applicabile

Per il resto, al rapporto contrattuale si applicano le norme del diritto svizzero. Sono escluse le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980 (Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di merci).

XIV. Formato di pubblicazione legalmente valido

Le uniche CG giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico e consultabili all'indirizzo posta.ch/cg.

In singoli casi la Posta può fornire su richiesta del cliente una versione cartacea delle condizioni generali. 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, maggio 2016