

CONDIZIONI GENERALI

«CENTRO CLIENTI» (CG CC) su www.posta.ch

1. Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali «Centro clienti» (di seguito: CG CC) disciplinano il rapporto contrattuale tra i clienti della Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna; di seguito: la Posta) riguardo all'utilizzo del centro clienti tramite www.posta.ch (di seguito: centro clienti), del centro clienti tramite app per smartphone della Posta (di seguito: app) e delle prestazioni della Posta disponibili tramite il centro clienti (di seguito: servizi online).

2. Requisiti di adesione e di utilizzo

Per poter aprire un account cliente, è necessario registrarsi nel centro clienti su www.posta.ch, tramite un servizio online o un'app della Posta. Per una registrazione con esito positivo è necessario disporre di uno SwissID. La registrazione e l'utilizzo dello SwissID sono responsabilità del cliente e sono regolati esclusivamente dalle condizioni generali del fornitore SwissSign Group SA. Maggiori informazioni al riguardo sono disponibili su www.swissign.com. Tramite lo SwissID, la Posta ottiene i dati espressamente autorizzati dal cliente al momento della registrazione / del login (appellativo, nome, cognome, lingua, ultimo aggiornamento, indirizzo e-mail, numero di cellulare, identificativo SwissID) e li utilizza per gli scopi del centro clienti e dei servizi online. La Posta non comunica alcun dato dei clienti a SwissSign Group SA per l'utilizzo di SwissID. La Posta è libera di rifiutare l'apertura di un account cliente senza alcun ulteriore obbligo di fornire motivazioni. L'accesso ai servizi online e alle app della Posta protetti da login è subordinato alla titolarità di un account utente nel centro clienti. Il login viene sempre effettuato con lo SwissID.

3. Obblighi del cliente

3.1 Obblighi generali di diligenza

Gli elementi di autenticazione necessari per l'accesso al centro clienti devono essere custoditi scrupolosamente e al sicuro e non devono essere resi accessibili a terzi. Il cliente deve assicurarsi che il login venga effettuato soltanto su apparecchi utilizzati esclusivamente da lui stesso o da persone da quest'ultimo autorizzate.

Se a tale scopo viene concesso l'accesso all'account cliente a terzi autorizzati (di seguito: utenti), il cliente deve considerare i loro atti come propri. È inoltre tenuto a garantire che i terzi proteggano i propri elementi di autenticazione secondo gli obblighi di diligenza e che tutti gli utenti del suo account cliente rispettino le presenti CG CC.

In tutte le forme di utilizzo, il cliente è tenuto a fornire dati completi e veritieri, a mantenere tutti i dati aggiornati e a rettificare immediatamente gli errori. Con la propria iscrizione il cliente conferma di possedere la capacità di agire ovvero di agire con il consenso del rappresentante legale.

3.2 Obbligo di comunicazione

Qualora il cliente o l'utente abbia motivo di ritenere che un terzo non autorizzato abbia o possa avere accesso al suo account cliente presso la Posta, è obbligato a darne tempestiva comunicazione al Contact Center della Posta (login@posta.ch) e a prendere in modo autonomo le necessarie misure di sicurezza.

Il cliente, inoltre, comunica il più rapidamente possibile al Contact Center della Posta (login@posta.ch) eventuali interruzioni e guasti al sistema. 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.

3.2.1 Sistemi propri, misure di sicurezza

Spetta al cliente allestire a proprie spese un accesso a internet, procurando i necessari componenti hardware e software e procedendo alla loro corretta configurazione, ovvero provvedere ai mezzi necessari per l'autenticazione. Sono a carico del cliente le spese per l'integrazione dei dati messi a disposizione di quest'ultimo. La Posta non finanzia in alcun modo i costi di sviluppo.

Il cliente deve adottare le misure di sicurezza necessarie a impedire interventi non autorizzati in sistemi altrui e la diffusione di virus. In particolare, egli provvede affinché gli impianti e gli apparecchi in suo possesso, e impiegati per l'accesso al centro clienti su www.posta.ch, ai servizi online e alle app, siano protetti da accessi non autorizzati e da manipolazioni.

3.2.2 Osservanza della legge

Il cliente si impegna a osservare le disposizioni di legge svizzere ed eventualmente quelle straniere applicabili nei singoli casi per l'accesso al centro clienti, ai servizi online e alle app. Sono vietati, in particolare, contenuti e attività che violino il diritto vigente (ad es. diritto penale, diritto della personalità, diritto della proprietà immateriale) che abbiano carattere offensivo o inopportuno, che violino la sfera privata di terzi, che rappresentino invii di massa e/o pubblicitari non richiesti oppure che siano in qualsiasi modo in contrasto con tutte le CG della Posta o con gli interessi della Posta.

4. Blocco dell'accesso

Qualora il cliente violi le presenti CG CC o le CG dei servizi online, 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 al centro clienti o ai servizi online e alle app senza alcun preavviso né conseguenti costi.

Inoltre la Posta può adottare misure volte a evitare abusi, ivi compreso il blocco temporaneo dell'accesso al centro clienti nonché ai servizi online e alle app senza previo avvertimento. Il cliente può richiedere lo sblocco presso il Contact Center della Posta (login@posta.ch).

5. Descrizione della prestazione: Account cliente e account utente

5.1 Servizi online

Tramite i servizi online o le app è possibile beneficiare di varie prestazioni della Posta esclusivamente nei limiti delle relative disposizioni d'utilizzo. Queste ultime sono descritte in maggiore dettaglio nelle rispettive CG dei servizi online. Esse costituiscono parte integrante del contratto stipulato tra il cliente e la Posta.

La Posta può, in ogni momento e senza l'approvazione espressa del cliente, modificare, integrare o sospendere a posteriori i servizi online e le app esistenti. Le relative modifiche vengono pubblicate ai sensi dell'articolo XV.

5.2 Supporto Contact Center

Su incarico del cliente, i collaboratori della Posta debitamente autorizzati possono avere accesso all'account cliente o all'account utente per elaborare le richieste dei clienti.

5.3 Verifica

La Posta può verificare i dati del cliente prima di erogare determinate prestazioni. In particolare, prima dell'attivazione dell'account utente, la Posta può verificare indirizzi e-mail e postali, nonché numeri di telefono ai fini dell'identificazione del cliente, mediante comunicazione di un codice e successiva conferma.

5.4 Account cliente e account utente

5.4.1 Account cliente «privato»

Per i clienti privati l'account cliente viene attribuito alla persona registrata (cliente).

5.4.2 Account cliente e account utente «aziendale»

La prima persona che si registra nel centro clienti a nome di una ditta o di un'associazione (cliente) apre un account «aziendale» e per questo conto riceve automaticamente un account utente con il ruolo di super amministratore (di seguito: account cliente).

L'account cliente e tutti gli account utente subordinati vengono imputati al cliente. Il cliente deve assicurare che gli utenti rispettino le presenti CG CC.

La Posta non verifica in alcun modo la legittimazione del super amministratore, né la sua appartenenza alla rispettiva ditta. La Posta declina ogni responsabilità a tale riguardo. La responsabilità per l'accesso, l'utilizzo (inclusa l'attribuzione dell'autorizzazione) e la manutenzione dell'account spetta esclusivamente al cliente. La Posta declina ogni responsabilità a tale riguardo

5.4.2.1 Amministratori e autorizzazioni

5.4.2.1.1 Super amministratore

Un super amministratore può registrare ulteriori collaboratori del cliente con il ruolo di super amministratore. I super amministratori, in particolare, possono richiedere l'apertura di un rapporto di fatturazione e nuovi servizi online per l'account cliente, nonché gestire l'account cliente: registrare, cancellare e modificare utenti nonché attribuire diritti ai sensi degli articoli di seguito riportati. Il super amministratore ha la possibilità di impostare account utente per i diversi utilizzatori dell'account cliente (di seguito: account utente).

I super amministratori sono tenuti a far sì che gli utenti siano sui diritti e doveri, in particolare sugli obblighi di diligenza per l'utilizzo dell'account cliente e dei servizi online con esso disponibili. L'accesso degli utenti può essere limitato dai super amministratori a singoli servizi online. Qualora sull'account utente sia aperto un rapporto di fatturazione, l'accesso degli utenti può essere limitato anche ai numeri debitori.

Qualora un super amministratore dovesse lasciare la ditta del cliente, quest'ultimo dovrà provvedere a nominare preventivamente un nuovo super amministratore. Gli utenti che lasciano il cliente devono immediatamente essere cancellati dal medesimo.

5.3.1.1.2 Amministratore utente

Le persone con il ruolo di «amministratore utente» possono creare e amministrare anche nuovi account utente. Possono gestire questi ultimi esclusivamente in base ai diritti loro attribuiti dal super amministratore.

5.3.1.1.3 Collaboratori

Le persone con il ruolo di «collaboratore» possono utilizzare i servizi online per i quali sono state autorizzate dal super amministratore.

5.4.2.1.4 Utenti tecnici

Per l'utilizzo delle varie interfacce Webservice della Posta, il cliente può registrare degli «utenti tecnici». Gli utenti tecnici sono account utente impersonali che vengono assegnati a un determinato account cliente.

5.4.2.1.5 Fornitori di servizi di ditte terze

Un super amministratore può rilasciare l'autorizzazione per l'accesso a un account cliente a utenti di altre ditte (fornitori di servizi), purché su tale account sia aperto un rapporto di fatturazione. Il fornitore di servizi può utilizzare i servizi online dell'account cliente in base all'autorizzazione che gli è stata concessa. Eventuali ordini avvengono a nome del cliente. Si applicano le disposizioni di cui all'articolo III. e all'articolo VI. di cui sopra.

5.4.2.1.6 Amministratore responsabile per più account

Gli utenti di una casa madre (ditta sovraordinata) possono essere autorizzati sull'account di una società affiliata (ditta subordinata) come «amministratore responsabile per più account».

Gli amministratori responsabili per più account dispongono dei pieni diritti di un super amministratore sull'account cliente della ditta subordinata.

Autorizzazioni per il ruolo di «amministratore responsabile per account» possono essere registrate e gestite dai super amministratori della ditta subordinata. Inoltre, gli utenti della ditta sovraordinata possono richiedere l'autorizzazione di «amministratore responsabile per più account» tramite il consulente clienti presso la Posta.

Il presupposto per l'autorizzazione all'accesso è che sull'account della ditta subordinata sia aperto un rapporto di fatturazione con la Posta in cui la ditta sovraordinata dell'amministratore responsabile per più account sia registrata come casa madre. In aggiunta, l'utente a cui conferire l'autorizzazione deve essere autorizzato sull'account della ditta sovraordinata come «super amministratore», «amministratore utente» o «collaboratore».

È inoltre necessaria l'autorizzazione di un mandatario della ditta subordinata. Eventuali domande al riguardo possono essere rivolte all'alla consulente clienti della Posta.

Gli atti dell'amministratore responsabile per più account vengono imputati al cliente titolare dell'account in cui sono stati compiuti. La Posta declina ogni responsabilità per eventuali conseguenze di una corrispondente autorizzazione per più account.

5.5 Annullamento di account utente e account cliente inattivi

Qualora su un account cliente non sia stato effettuato con successo alcun login per un periodo di dodici mesi, la Posta può cancellare l'account cliente nonché tutti i relativi account utente e le relative autorizzazioni senza preavviso.

5.6 Modalità di pagamento

L'utilizzo di un servizio online a pagamento presuppone il saldo dell'importo dovuto in una forma accettata dalla Posta. Il cliente ha a disposizione le modalità di pagamento che gli vengono offerte dal rispettivo servizio online. La Posta si riserva il diritto di procedere a un controllo della solvibilità o di farlo eseguire da una ditta di terzi. Salva diversa indicazione, le fatture della Posta sono pagabili entro 30 giorni dall'avvenuta spedizione al cliente. Per eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al cliente vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito ed eventuali interessi moratori pari al 5% dell'importo dovuto, oltre alle ulteriori spese d'incasso. Dopo un sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi delle fatture non pagati a un'azienda incaricata dell'incasso.

Tutti i crediti disponibili all'interno di un account cliente vengono attribuiti al cliente e pagati solo a quest'ultimo, indipendentemente da altri utenti. L'aver presente su un conto commerciale può essere ritrasferito solo su un account aziendale del cliente e non sul conto di un altro utente. Il cliente deve mettere a disposizione della Posta le relative informazioni. I crediti rimanenti fino a 5 franchi compresi non vengono pagati. Il credito rimanente deve essere utilizzato entro il termine di disdetta ai sensi dell'articolo X. oppure entro il termine stabilito dalla Posta. Allo scadere di questo termine, o all'atto della cancellazione per inattività ai sensi dell'articolo VI. 4, i crediti rimanenti fino a 5 franchi diventano irrevocabilmente di proprietà della Posta.

Ulteriori dettagli relativi alle modalità di pagamento sono disponibili [qui](#).

6. Disponibilità e interruzioni

La Posta si impegna a garantire che la disponibilità del centro clienti, dei servizi online e delle app 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.

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.

7. Coinvolgimento di terzi

Il cliente acconsente al ricorso a terzi da parte della Posta per l'erogazione delle proprie prestazioni e alla trasmissione dei dati clienti, nella misura in cui ciò sia necessario ai fini della collaborazione. La Posta è tenuta a scegliere, istruire e controllare gli operatori con accuratezza.

8. Responsabilità

8.1 Responsabilità della Posta

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 diretti, indiretti o conseguenti, ad es. in caso di lucro cessante, perdita di dati o danni dovuti a download.

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 del produttore 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.

8.2 Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile nei confronti della Posta per i danni che in qualunque forma possano essere riconducibili a una sua inosservanza o negligenza nell'adempimento degli obblighi contrattuali, salvo dimostrazione dell'assenza di colpa.

Il cliente si impegna a esonerare la Posta da qualsiasi pretesa di terzi derivante dall'utilizzo non conforme al contratto, illecito o abusivo del centro clienti tramite www.posta.ch, dei servizi online e delle app. L'esonero include anche l'obbligo di dispensare la Posta da tutti i costi per la difesa legale (ad es. spese di giudizio e legali).

9. Protezione dei dati

9.1 Aspetti 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.

9.2 Ricerca di mercato, consulenza alla clientela e marketing

Al fine di permettere alla Posta di allestire un'offerta in linea con il mercato, il cliente acconsente al fatto che la Posta raccolga e tratti i dati personali a scopi di ricerca di mercato (ad es. sondaggio sulla soddisfazione dei clienti) e consulenza.

Il cliente accetta che la Posta raccolga e tratti i dati personali per propri scopi pubblicitari.

Il cliente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo di dati personali da parte della Posta senza dover indicare alcun motivo, a condizione che l'uso non sia necessario per l'erogazione delle prestazioni. Per l'applicazione del diritto di revoca si vedano i diritti degli interessati.

I dati personali possono essere resi noti a terzi non direttamente implicati nel trattamento dell'ordine, nei limiti consentiti dalla legge o dietro previa approvazione da parte del cliente, nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate.

9.3 Diritti degli interessati

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.

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 far valere i propri diritti, 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, Wankdorffallee 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.

9.4 Responsabilità del cliente

Qualora il cliente elabori dati di terzi durante l'utilizzo del centro clienti, dei servizi online o delle app, egli è responsabile in via esclusiva nei confronti delle persone interessate.

9.5 Ulteriori dichiarazioni di protezione dei dati

Le singole condizioni dei servizi online e la dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati forniscono informazioni integrative sul trattamento dei dati presso la Posta.

9.6 Ricorso a terzi (per l'esecuzione dell'ordine)

Il cliente accetta che la Posta possa fare ricorso a terzi per l'erogazione delle prestazioni e renda accessibili a detti terzi i dati necessari a tal fine. 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.

10. Durata e disdetta

Il contratto relativo all'accesso e all'esistenza di un account utente nel centro clienti è a tempo indeterminato. Può essere disdetto da entrambe le parti per la fine del mese con il preavviso di un mese. Il cliente deve inviare la disdetta per e-mail all'indirizzo e-mail login@posta.ch o per iscritto al seguente indirizzo: Posta CH SA, Contact Center, Wankdorffallee 4, 3030 Berna.

La risoluzione dell'account cliente comporta la revoca contestuale dell'autorizzazione all'uso dei servizi online e delle funzioni che vengono utilizzate dal cliente esclusivamente in presenza di un account cliente.

Sono fatte salve offerte con durata fissa o cicli di fatturazione che possono essere risolti soltanto dopo la loro scadenza, nonché la disdetta immediata per motivi gravi.

11. Modifiche 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.

12. 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.

13. 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.

14. Diritto applicabile e foro competente

Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero.

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.

15. Ufficio di conciliazione

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

16. 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 www.posta.ch/cg.

© Posta CH SA, giugno 2018