

CONDIZIONI GENERALI

«Login Centro clienti» (CG LCC) su www.posta.ch

I. Campo di applicazione e offerta di prestazioni

1. Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali «Login Centro clienti» (di seguito: CG LCC) disciplinano il rapporto contrattuale tra i clienti (di seguito: il cliente e Posta CH SA (di seguito: la Posta) riguardo all'utilizzo del login tramite www.posta.ch (di seguito: login), del login tramite app per smartphone della Posta (di seguito: app) e delle prestazioni della Posta disponibili tramite il login (di seguito: servizi online). L'utilizzo di tali servizi online avviene in conformità con le disposizioni di seguito riportate e con le disposizioni specifiche del rispettivo servizio online.

2. Accettazione delle CG

Con la registrazione il cliente accetta le CG LCC.

II. Registrazione e accesso al sistema

1. Registrazione

Per poter aprire un account cliente e accedere ai servizi online della Posta protetti da login, il cliente deve registrarsi su www.posta.ch oppure tramite un servizio online o un'app della Posta. Nell'ambito della registrazione, la Posta invia al cliente un codice di attivazione (link) all'indirizzo e-mail indicato da quest'ultimo. Il cliente deve attivare il proprio account entro il termine indicato mediante il link di conferma; in caso contrario, esso verrà cancellato e sarà necessario effettuare una nuova registrazione.

Al cliente spetta la responsabilità di scegliere una password complessa (evitando password banali come ad es. «ASDF 1234», «Luca 72» ecc.) e adeguata alle esigenze di protezione del suo account cliente.

La Posta è libera di rifiutare le registrazioni richieste senza fornire motivazioni.

2. Dati del cliente

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 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. Login

Una volta avvenuta la registrazione, il cliente può effettuare il login attraverso il sito web www.posta.ch o direttamente attraverso un servizio online o un'app.

Dopo aver effettuato con successo il login, il cliente resta connesso fino a quando non si disconnette dal rispettivo servizio online o dall'app; in caso contrario viene disconnesso dal sistema dopo un periodo di inattività prolungato. All'apertura, o in determinati altri momenti, il servizio online può richiedere al cliente di reinserire la password.

Spetta al cliente assicurarsi che il login venga effettuato soltanto su apparecchi utilizzati esclusivamente da lui stesso o da persone da quest'ultimo autorizzate.

Dopo vari tentativi di login infruttuosi, l'account utente viene automaticamente bloccato. Il cliente può richiedere lo sblocco presso il Contact Center della Posta (servizioclienti@posta.ch) oppure può ripristinare la password.

III. Obblighi del cliente

1. Elementi di autenticazione

Il cliente risponde della custodia scrupolosa degli elementi di autenticazione (nome utente, password, e-mail con link, accesso a messaggi SMS, SuisselD ecc.). Il cliente deve assicurarsi che nessun terzo acceda al suo account utente. Qualora consenta a terzi (di seguito: utenti) l'accesso al suo account, deve considerare i loro atti come propri ed è tenuto a far sì che i terzi custodiscano separati nome utente e password proteggendoli da utilizzi non autorizzati. Il cliente deve garantire che tutti gli utenti del suo account cliente rispettino le presenti CG LCC.

2. Obbligo di comunicazione

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 della Posta (servizioclienti@posta.ch) e a modificare la password.

Il cliente, inoltre, comunica al Contact Center della 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.

3. Contenuti

Il cliente è responsabile dei contenuti (immagini, lingua, dati) inoltrati o elaborati dal lui stesso o da terzi tramite il suo login e/o i servizi online o messi a disposizione per la consultazione. La Posta è autorizzata a comunicare a terzi e/o a cancellare contenuti e informazioni, laddove ciò sia necessario per effetto di disposizioni di legge o ordini delle autorità.

4. Sistemi propri

Il cliente provvede a proprie spese ad allestire un accesso a internet, procurando i necessari componenti hardware e software e procedendo alla loro corretta configurazione. 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 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'utilizzo del login, dei servizi online e delle app, siano protetti da accessi non autorizzati e da manipolazioni.

5. Osservanza della legge

Il cliente si impegna a osservare le disposizioni di legge svizzere e straniere nell'utilizzo del login, dei servizi online e delle 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.

IV. Blocco dell'accesso

Qualora il cliente violi le presenti CG LCC 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 login 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 del login e dell'accesso ai servizi online e alle app senza previo avvertimento.

V. Supporto servizio clienti

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

VI. Account cliente e account utente

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 più dettagliatamente nelle rispettive condizioni generali 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.

2. 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. Per determinati servizi la verifica avviene tramite il recapito di un SMS a un numero di cellulare.

3. Account cliente e account utente

3.1 Account cliente «privato»

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

3.2 Account cliente e account utente «aziendale»

La prima persona che si registra nel login 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 LCC.

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.

3.2.1 Amministratori e autorizzazioni

3.2.1.1 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 informati sui diritti e sugli obblighi, 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.

3.2.1.2 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.

3.2.1.3 Collaboratori

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

3.2.1.4 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.

3.2.1.5 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.

3.2.1.6 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 sempre dei pieni diritti di un super amministratore sull'account cliente della ditta subordinata.

Le autorizzazioni per il ruolo di «amministratore responsabile per più 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 cliente 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 commerciale della ditta subordinata. Eventuali

domande al riguardo possono essere rivolte al/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.

4. 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, il titolare nonché tutti i super amministratori dell'account cliente in questione vengono informati tramite l'indirizzo e-mail registrato presso la Posta e vengono invitati ad aggiornare gli account utente.

Se su un account cliente, nonostante previa comunicazione, non è stato effettuato con successo alcun login per un periodo di 14 mesi, l'account cliente nonché tutti i relativi account utente e le relative autorizzazioni vengono cancellati.

5. 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 il 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 su un 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](#).

VII. Disponibilità ed erogazione delle prestazioni

1. Disponibilità di login, servizi online e app

La Posta si impegna a garantire che la disponibilità del login, 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.

2. Interruzioni

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.

3. Erogazione di prestazioni da parte di terzi

La Posta può trasferire a terzi, completamente o parzialmente, l'erogazione delle prestazioni, previa accettazione delle condizioni di utilizzo per la rispettiva offerta di servizi. Con la sua iscrizione al rispettivo servizio online / alla rispettiva app, il cliente accetta le condizioni di utilizzo e la trasmissione dei suoi dati utente a un partner terzo, purché questi siano necessari per l'erogazione delle prestazioni e/o per l'incasso di eventuali crediti. I partner terzi sono a loro volta soggetti ai principi di cui al presente articolo VII.

VIII. Responsabilità

1. Responsabilità della Posta

È esclusa qualsiasi responsabilità della Posta nei confronti del cliente o di terzi per mancato o inadeguato adempimento del contratto, salvo in caso di dolo o negligenza grave. La Posta non si assume alcuna responsabilità per la correttezza dei dati resi disponibili, né per eventuali danni conseguenti o casi di lucro cessante. La Posta non risponde inoltre dei danni causati da eventuali malfunzionamenti del login e/o delle offerte di servizi. La responsabilità relativa ai servizi online richiesti si basa sulle condizioni generali concordate.

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 login, 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).

IX. Protezione dei dati

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.

1.1 Ricerche 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.

1.2 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, 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.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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 al 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.

X. Entrata in vigore, durata e disdetta

Le presenti CG LCC entrano in vigore in modo vincolante al momento della registrazione ai sensi dell'articolo II. e vengono stipulate a tempo indeterminato. La registrazione può essere disdetta per la fine del mese con preavviso di un mese. Il cliente deve inviare la disdetta per e-mail all'indirizzo e-mail servizioclienti@posta.ch o per iscritto al seguente indirizzo: Posta CH SA, Contact Center, Wankdorfallee 4, 3030 Berna.

La risoluzione dell'account cliente comporta la revoca contestuale dell'autorizzazione all'uso dei servizi online e delle funzioni utilizzate dal cliente sulla base della registrazione al login.

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.

XI. Modifiche delle CG

La Posta si riserva il diritto di modificare le CG LCC in qualsiasi momento. La nuova versione sarà pubblicata tempestivamente sul sito web della Posta

www.posta.ch/cg, prima dell'entrata in vigore e l'utente verrà opportunamente informato. Le CG LCC si intendono accettate se il cliente effettua il login e continua a utilizzare i servizi online e le app. L'opposizione vale come disdetta del contratto e comporta automaticamente la relativa risoluzione ai sensi dell'articolo X.

XII. 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.

XIII. 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.

XIV. Diritto applicabile

Per il resto, al rapporto contrattuale si applicano le norme del diritto svizzero.

XV. 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.

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.