

## Condizioni generali «I miei invii»

### 1. Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali (CG «I miei invii») disciplinano il rapporto contrattuale tra le clienti destinatarie e i clienti destinatari (di seguito denominati «cliente») e Posta CH SA (di seguito denominata «Posta») in merito alla fruizione dei servizi online descritti di seguito, disponibili sul sito [www.posta.ch](http://www.posta.ch) o tramite l'app per smartphone della Posta. Per l'utilizzo dei servizi nell'ambito di «I miei invii» si applicano le presenti CG nonché le disposizioni specifiche del rispettivo servizio online. Il requisito per l'uso è un [account cliente presso la Posta](#).

I servizi di «I miei invii» sono rivolti solo a clienti privati. Essi non sono disponibili se un mittente ha impartito esplicitamente istruzioni diverse o se la Posta esclude completamente o parzialmente un tipo di invio dall'offerta in questione (ad esempio recapito di atti giudiziari e atti esecutivi, Dispostbox, Disposet Cold, merci pericolosi e invii a pagamento).

### 2. Offerta «I miei invii»

#### 2.1 Requisiti

In linea di principio, gli invii della Posta vengono spediti e recapitati secondo le disposizioni delle [CG «Servizi postali per clienti privati»](#) (di seguito «recapito secondo le CG Servizi postali»). Il destinatario di un invio impostato con l'offerta della Posta può modificare il recapito del proprio invio (articolo 2.2 successivo) oppure può gestire il recapito dopo aver ricevuto l'invito di ritiro (articolo 2.3 successivo). Le possibilità disponibili per un determinato invio vengono visualizzate al cliente in «I miei invii». L'offerta conformemente all'articolo 2.2 non è disponibile per lettere raccomandate (lettere R).

A partire dal momento della ricezione del messaggio di recapito elettronico (notifica), il cliente può incaricare la Posta di recapitare l'invio in base ai servizi da lui selezionati in «I miei invii». La notifica viene effettuata nella misura in cui la Posta possa stabilire un collegamento univoco dell'invio con il cliente.

Se l'invio del cliente non può essere eseguito per motivi tecnici (ad es. in caso di guasto nella trasmissione dei dati) o per altre ragioni (ad es. cassetta delle lettere / cassetta di deposito piena, ordine impartito troppo tardi, trasmissione tardiva dell'ordine da parte dei sistemi interni), il recapito avviene secondo le CG «Servizi postali».

Le cassette delle lettere e di deposito devono essere vuotate regolarmente, in modo da evitarne il riempimento eccessivo. Se gli invii, per motivi di spazio, non possono essere recapitati nella casella lettere, vengono recapitati nella cassetta di deposito della cassetta delle lettere, purché essa sia libera e nella misura in cui alla Posta non siano stati impartiti ordini diversi.

Determinati servizi di «I miei invii» sono a pagamento. Ciò viene indicato nei rispettivi servizi.

#### 2.2 Modificare il recapito

##### 2.2.1 Deposito

L'ordine di deposito viene eseguito purché il luogo sia liberamente accessibile, non sia visibile dalla strada, sia al riparo dalle intemperie e si trovi sull'immobile del cliente. Se il luogo di deposito selezionato non è conforme alle disposizioni o se non è chiaro, l'ordine impartito dal cliente non viene eseguito e l'invio viene recapitato secondo le CG «Servizi postali».

I dettagli relativi al deposito possono essere consultati sulla nostra pagina web all'indirizzo [www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii).

##### 2.2.2 Autorizzazione di recapito

In caso di pacchi con la prestazione complementare Signature o Assurance, a partire dal momento della ricezione del messaggio di recapito elettronico (notifica), il cliente può incaricare la Posta – tramite autorizzazione di recapito – di recapitare l'invio nella cassetta di deposito, oppure può optare per il recapito dell'invio secondo un'altra modalità in base alle possibilità indicate all'articolo 2.2 di cui sopra.

La Posta attesta la consegna dell'invio in forma elettronica. Con il conferimento dell'autorizzazione di recapito, il cliente accetta un'attestazione di ricevimento elettronica come prova di recapito e rinuncia alla possibilità del rifiuto di accettazione.

I dettagli relativi a questo servizio online possono essere consultati sulla nostra pagina web all'indirizzo [www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii).

### 2.2.3 Recapito a vicini

Il recapito dell'invio (invio di pacchi o invio espresso) alla persona designata dal destinatario avviene a condizione che quest'ultima abiti nello stesso immobile o in quello situato nel terreno direttamente confinante. Oltre alla persona designata, sono autorizzate a prendere in consegna gli invii tutte le persone che si trovano nello stesso domicilio privato.

Se l'indirizzo del vicino non è conforme alle disposizioni o se non è chiaro, l'ordine impartito dal cliente non viene eseguito e l'invio viene recapitato secondo le CG «Servizi postali».

I dettagli relativi a questo servizio online possono essere consultati sulla nostra pagina web all'indirizzo [www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii).

### 2.2.4 Recapito al piano

La consegna personale al piano, davanti alla porta di casa, può essere effettuata purché l'accesso sia possibile tramite l'ingresso principale. In caso di assenza del destinatario o se l'ingresso principale è chiuso, l'ordine impartito dal cliente non viene eseguito e l'invio viene recapitato secondo le CG «Servizi postali».

### 2.2.5 Giorno desiderato

In singoli casi o come impostazione permanente, il cliente incarica la Posta di recapitare invii di pacchi o invii espresso in un determinato giorno feriale (da lunedì a sabato), vale a dire in determinate circostanze non nel giorno di recapito calcolato.

Con un'impostazione permanente il cliente viene informato in merito a recapiti di invii di pacchi o invii espresso che non vengono effettuati nel giorno desiderato.

I dettagli relativi a questo servizio possono essere consultati sulla nostra pagina web all'indirizzo [www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii).

### 2.2.6 Fascia oraria

In singoli casi, il cliente incarica la Posta di recapitare invii di pacchi nel giorno di recapito calcolato o nel giorno desiderato nella fascia oraria selezionata. Per fascia oraria si intende un orario indicativo non vincolante.

I dettagli relativi a questo servizio possono essere consultati sulla nostra pagina web all'indirizzo [www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii).

### 2.2.7 Indirizzo

In singoli casi, il cliente incarica la Posta di recapitare invii di pacchi o invii espresso in un luogo di recapito diverso da quello indicato sull'invio. Come luoghi di recapito alternativi possono essere presi in considerazione gli sportelli automatici My Post 24, i punti PickPost oppure un altro indirizzo di domicilio.

I dettagli relativi a questo servizio possono essere consultati sulla nostra pagina web all'indirizzo [www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii).

## 2.3 Servizi dopo la ricezione dell'invito di ritiro

### 2.3.1 Prolungare il termine di ritiro

Avvalendosi di questo servizio, il cliente incarica la Posta di prolungare il termine per il ritiro dell'invio. Tale servizio non è disponibile per gli atti giuridici (atti esecutivi e atti giudiziari).

### 2.3.2 Inoltare a un altro punto di ritiro (punto PickPost, sportelli automatici My Post 24, ufficio postale)

Avvalendosi di questo servizio, il cliente incarica la Posta di inoltrare l'invio a un altro punto di ritiro. L'inoltro a un punto PickPost o a uno sportello automatico My Post 24 presuppone la registrazione del cliente per il servizio in questione. L'offerta PickPost e My Post 24 è illustrata alla pagina [www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost) e [www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24).

#### 2.3.4 Inoltare a un altro indirizzo

Con questo servizio, il cliente incarica la Posta di inoltrare l'invio a un altro indirizzo. In tale contesto la Posta declina qualsiasi responsabilità nei limiti consentiti dalla legge. Sono fatte salve le disposizioni in materia di responsabilità conformemente al successivo articolo 3.2.

#### 2.3.5 Secondo recapito

Il cliente ha la possibilità di incaricare la Posta di effettuare un secondo recapito e può scegliere tra le diverse possibilità di recapito mostrate per l'invio in questione (cfr. articolo 2.2 segg.).

I tempi di recapito forniti di volta in volta sono indicativi e non sono vincolanti.

#### 2.3.6 Procura singola

Con il conferimento di una procura singola il cliente autorizza una terza persona da lui designata a ritirare in sua vece un determinato invio postale e a confermarne la ricezione apponendo una firma. I dettagli relativi a questo servizio online possono essere consultati sul nostro sito web alla pagina [www.posta.ch/invito-di-ritiro](http://www.posta.ch/invito-di-ritiro).

La consegna e il ritiro dell'invio vengono effettuati presentando l'apposito modulo cartaceo della Posta. La consegna dell'invio al procuratore equivale al recapito al cliente. Spetta al procuratore inoltrare l'invio al cliente. La Posta ha il diritto di verificare in qualsiasi momento l'identità del procuratore, nonché la sua autorizzazione a ritirare gli invii. Sono esclusi dalla consegna gli invii che possono essere recapitati esclusivamente al destinatario (invii con la prestazione complementare «Mani proprie»).

Il cliente è responsabile della correttezza dei dati messi a disposizione della Posta. Nei limiti consentiti dalla legge, la Posta declina completamente qualsiasi responsabilità legata a indicazioni errate o incomplete. Sono fatte salve le disposizioni in materia di responsabilità conformemente al successivo articolo 3.2.

### 3. Condizioni generali relative all'offerta «I miei invii»

#### 3.1 Recapito

Gli invii si considerano recapitati con l'esecuzione dell'ordine conforme al contratto (consegna al vicino o a una persona designata, esecuzione dell'autorizzazione di recapito, deposito nel luogo designato ecc.).

Il cliente riconosce gli eventi di recapito registrati elettronicamente dalla Posta come mezzo di prova attestante l'avvenuto recapito.

#### 3.2 Responsabilità

Il cliente assegna alla Posta l'ordine di derogare al processo di recapito ordinario conformemente alle Condizioni generali per clienti privati. Salvo disposizioni di diverso tenore riportate nelle CG «I miei invii», la responsabilità della Posta nei confronti del cliente si basa per analogia sulle disposizioni in materia di responsabilità riportate le [Condizioni generali «Servizi postali» per clienti privati](#), articoli 3.1 e 4.4.

L'ordine del cliente viene soddisfatto con il recapito dell'invio effettuato conformemente all'ordine stesso. La Posta declina qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o danneggiamento dell'invio dopo il momento del recapito.

Qualora il destinatario non adempia uno dei suoi obblighi, è esclusa la responsabilità della Posta nei confronti del medesimo nei limiti consentiti dalla legge. La Posta precisa che può richiedere un risarcimento danni al cliente, se quest'ultimo viola i propri obblighi e, per tale motivo, la Posta ha concesso un indennizzo al mittente.

**Gli effetti giuridici di un recapito, di un prolungamento del termine o di un inoltro sono regolati dalle disposizioni di legge, indipendentemente dall'offerta postale. La Posta declina qualsiasi responsabilità per il mancato rispetto di termini giuridici, giudiziari o contrattuali da parte del cliente in virtù della fruizione dei servizi di «I miei invii».**

#### 3.3 Protezione dei dati, custodia e cancellazione

Tutti gli invii che rientrano nell'offerta «I miei invii» vengono elencati al cliente nell'area del login personale. I dati

Il cliente prende atto che, a seconda del servizio selezionato, terze persone (vicino, procuratore ecc.) possono venire

La dichiarazione sulla protezione dei dati della Posta [www.post.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati](http://www.post.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati) e le [CG «Login Centro clienti»](#) forniscono informazioni aggiuntive sul trattamento dei dati.

### **3.4. Modifica delle CG**

La Posta si riserva il diritto di modificare le CG «I miei invii» in qualsiasi momento. Il cliente verrà informato in forma adeguata in merito alle novità e, prima del conferimento di nuovi ordini, gli verrà chiesto di accettare nuovamente le CG «I miei invii» modificate.

### **3.5. 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.

### **3.6. Organo di conciliazione**

Prima di ricorrere al giudice competente, per risolvere il contenzioso il cliente ha la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione della PostCom. Per i dati di contatto consultare il sito [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).

### **3.7. Diritto applicabile**

Per il resto il rapporto contrattuale è disciplinato dal diritto svizzero.

### **3.8. Forma di pubblicazione legalmente valida**

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](http://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.