

# CONDIZIONI GENERALI

## «I MIEI INVII»

### 1. Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali (di seguito CG «I miei invii») disciplinano il rapporto contrattuale tra le clienti destinatarie e i clienti destinatari (di seguito denominati «cliente») e Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito «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, Dispost Cold, merci pericolosi e invii a pagamento). Le denominazioni di persona impiegate valgono sia per il genere femminile che maschile, nonché per una pluralità di persone.

### 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), fatta eccezione per l'autorizzazione di recapito (articolo 2.2.2). 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 Modifica del 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 le prestazioni complementari Signature o Assurance e in caso di lettere raccomandate (Raccomandata (R)), 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 casella lettere (solo lettere) o nella cassetta di deposito, oppure può optare per il recapito del pacco secondo un'altra modalità in base alle possibilità indicate all'articolo 2.2.

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 fino alla porta del domicilio privato 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 Ricezione dell'invito di ritiro

##### 2.3.1 Prolungamento del 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

Inoltre a un altro punto di ritiro (punto PickPost, sportello automatico My Post 24, filiale) 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. Le offerte PickPost e My Post 24 sono illustrate alle pagine [www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost) e [www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24).

##### 2.3.3 Inoltro 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.

- 2.3.4 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.
- 2.3.5 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-info](http://www.posta.ch/invito-di-ritiro-info). La consegna e il ritiro dell'invio vengono effettuati presentando la stampa o la procura singola elettronica 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, recapito come da 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/ clienti commerciali. 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 nelle [Condizioni generali «Servizi postali» per clienti privati](#) o [Condizioni generali «Servizi postali» per clienti commerciali](#) ([www.posta.ch/agb](http://www.posta.ch/agb)), 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. In caso di danni risarcibili la Posta può, con effetto liberatorio, risarcire il mittente o il destinatario. 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 possono essere consultati dal cliente fino a un massimo di tre mesi dal recapito dell'invio; in seguito i dati relativi agli invii vengono cancellati nel login clienti. I dati necessari all'adempimento di obblighi legali possono essere conservati per un periodo di tempo più lungo. Il cliente prende atto che, a seconda del servizio selezionato, terze persone (vicino, procuratore ecc.) possono venire a conoscenza dei contenuti degli invii e dei mittenti. Spetta a lui garantire che i suoi diritti della personalità vengano preservati.  
Per l'erogazione delle proprie prestazioni, in particolare per l'invio della notifica, la Posta può ricorrere a terzi e rendere accessibili a questi ultimi i dati necessari a tal fine. La Posta è tenuta a scegliere, istruire e controllare tali operatori con accuratezza. Se gli operatori sono domiciliati all'estero, la Posta garantisce l'adeguatezza della protezione dei dati nel paese di destinazione.

Per il resto si applicano le disposizioni generali in materia di protezione dei dati delle CG Servizi postali per clienti privati / CG Servizi postali per clienti commerciali / CG Login Centro clienti.

La dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web [www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati](http://www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati) fornisce informazioni aggiuntive in merito al trattamento di dati presso la Posta.

- 3.4 Clausola salvatoria  
Qualora singole disposizioni delle presenti CG dovessero risultare 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.
- 3.5 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.
- 3.6 Modifica delle CG  
La Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e l'offerta di prestazioni oppure sopprimere la prestazione. La rispettiva nuova versione delle CG viene pubblicata di volta in volta sul sito web della Posta ([www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg)).
- 3.7 Diritto applicabile e foro competente  
Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero. Il foro competente è Berna. Sono fatti salvi i fori giuridici (parzialmente) obbligatori (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 del CPC per i consumatori).
- 3.8 Ufficio 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 è possibile consultare il sito [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).
- 3.9 Formato di pubblicazione legalmente valido  
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 da un lato che le CG in versione cartacea costituiscono soltanto una riproduzione delle CG pubblicate in formato elettronico in vigore in tale momento (l'unica versione giuridicamente vincolante), dall'altro che le CG cartacee forniscono informazioni legalmente valide solo se corrispondono integralmente alla versione elettronica.

© Posta CH SA, settembre 2020