

Condizioni generali

«I miei invii»

1 Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali «I miei invii» (di seguito CG «I miei invii») disciplinano il rapporto contrattuale tra le clienti destinatarie e i clienti destinatari (di seguito denominati «cliente», anche «clientela») e Posta CH SA, Servizi logistici (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata «Posta») per la fruizione dei servizi online della Posta.

I servizi online vengono messi a disposizione della clientela sul sito 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, le disposizioni specifiche del rispettivo servizio online nonché le [CG portali clienti «La mia Posta»](#), tra le altre cose anche per il blocco degli accessi e le possibilità di pagamento.

Il requisito per l'uso è un [account cliente presso la Posta](#). I servizi di «I miei invii» sono rivolti solo alla clientela privata. 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 es. recapito di atti giudiziari e atti esecutivi, Dispostox, Dispost Cold, merci pericolose e invii a pagamento).

I riferimenti alle persone si intendono validi per tutti i sessi e le 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»](#) ovvero delle [CG «Servizi postali per clienti commerciali»](#) (di seguito «CG Servizi postali»). La destinataria di un invio impostato con l'offerta della Posta può modificare il recapito dell'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 in «I miei invii».

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

Se l'invio della cliente o 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/scomparto di deposito pieni, ordine impartito troppo tardi, trasmissione tardiva dell'ordine da parte dei sistemi interni), il recapito avviene secondo le CG «Servizi postali».

La cassetta delle lettere e lo scomparto di deposito devono essere vuotati regolarmente, in modo da evitarne il riempimento eccessivo. Se gli invii, per motivi di spazio, non possono essere recapitati nella casella lettere, vengono recapitati nello scomparto di deposito della cassetta delle lettere, purché esso sia libero e nella misura in cui alla Posta non siano stati impartiti ordini di tenore diverso.

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 concordato sia liberamente accessibile e si trovi sulla proprietà della cliente o del cliente. Se il luogo di deposito selezionato non è conforme alle disposizioni o se non è chiaro, l'ordine non viene eseguito e l'invio viene recapitato secondo le CG «Servizi postali».

Il deposito come impostazione di ricezione non è legato alla possibilità di selezione di determinati giorni di recapito e vale sempre per tutti i giorni di recapito.

I dettagli relativi al deposito possono essere consultati alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii e www.posta.ch/ricezione/gestire-un-invio/gestione-permanente.

2.2.2 Nessun deposito

In caso di assenza, in alcune circostanze la clientela incarica la Posta di non depositare i pacchi con dimensioni superiori alla capienza dello scomparto di deposito. Nel resto dei casi il recapito viene effettuato conformemente alle CG «Servizi postali». I dettagli relativi a questo servizio possono essere consultati alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii.

2.2.3 Autorizzazione di recapito

In caso di pacchi con le prestazioni complementari Signature o Assurance e in caso di lettere raccomandate (Raccomandata (R)) senza prestazioni complementari, a partire dal momento della ricezione dell'avviso di recapito elettronico (notifica) la cliente o il cliente può incaricare la Posta – tramite autorizzazione elettronica – di recapitare l'invio nella casella lettere (solo lettere) o nello scomparto di deposito, oppure può optare per il recapito del pacco secondo un'altra modalità in base alle possibilità indicate nell'articolo 2.2.

La Posta attesta la consegna dell'invio in forma elettronica. La clientela rinuncia alla possibilità del rifiuto di accettazione.

I dettagli relativi a questo servizio online possono essere consultati alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii e www.posta.ch/ricezione/gestire-un-invio/gestione-permanente.

2.2.4 Recapito a vicini

Il recapito dell'invio (invio di pacchi o invio espresso) alla persona designata dalla destinataria avviene a condizione che quest'ultima abiti nello stesso immobile o in quello situato in un 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 della vicina o del vicino non è conforme alle disposizioni o se non è chiaro, l'ordine non viene eseguito e l'invio viene recapitato secondo le CG «Servizi postali».

I dettagli relativi a questo servizio online possono essere consultati alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii e www.posta.ch/ricezione/gestire-un-invio/gestione-permanente.

2.2.5 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 della destinataria o se l'ingresso principale è chiuso, l'ordine non viene eseguito e l'invio viene recapitato secondo le CG «Servizi postali».

I dettagli relativi a questo servizio online possono essere consultati alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii e www.posta.ch/ricezione/gestire-un-invio/gestione-permanente.

2.2.6 Giorno desiderato

In singoli casi o come impostazione di ricezione, la clientela 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 previsto. Con un'impostazione di ricezione la cliente o il cliente vengono informati 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 alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii e www.posta.ch/ricezione/gestire-un-invio/gestione-permanente.

2.2.7 Fascia oraria

In singoli casi, la clientela 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 alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii.



- 2.2.8 **Indirizzo**
In singoli casi o come impostazione di ricezione permanente, la clientela incarica la Posta di recapitare invii di pacchi o invii espresso in un luogo di recapito diverso da quello definito sull'invio. Come luoghi di recapito alternativi possono essere presi in considerazione i punti di accesso della Posta con i servizi PickPost o My Post 24 o un altro indirizzo di domicilio (in caso di indirizzo di domicilio è possibile solo per invii singoli). I dettagli relativi a questo servizio possono essere consultati alla pagina www.posta.ch/i-miei-invii e www.posta.ch/ricezione/gestire-un-invio/gestione-permanente.
Per il recapito presso i punti di accesso della Posta con i servizi PickPost o My Post 24 si applicano le **CG PickPost e My Post 24**.
- 2.2.9 **Pagamento di invii a pagamento online o con altra modalità**
La clientela incarica e autorizza la Posta a recapitare invii d'importazione e di altro tipo, soggetti ad un obbligo di pagamento direttamente al recapito (spese di sdoganamento, dazi d'importazione, IVA, ecc.), senza incasso diretto alla consegna dell'invio. Si impegna a saldare l'importo richiesto tramite la procedura di pagamento di «I miei invii» (cfr. possibilità di pagamento **CG portale clienti «La mia Posta»**). I dettagli relativi a questo servizio possono essere consultati alla pagina 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, la clientela incarica la Posta di prolungare il termine per il ritiro dell'invio. Tale servizio non è disponibile per gli atti giuridici.
- 2.3.2 **Inoltro a un altro punto di ritiro (punto PickPost, sportello automatico My Post 24, filiale)**
Avvalendosi di questo servizio, la clientela 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 della cliente o del cliente per il servizio in questione. Le offerte PickPost e My Post 24 sono illustrate alle pagine www.posta.ch/pickpost e www.posta.ch/mypost24.
- 2.3.3 **Inoltro a un altro indirizzo**
Con questo servizio, la clientela 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**
La clientela 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 la clientela autorizza una terza persona da lei 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 alla pagina www.post.ch/invito-di-ritiro.
La consegna e il ritiro dell'invio vengono effettuati presentando la stampa o la procura singola elettronica della Posta. La consegna dell'invio alla persona in possesso di procura equivale al recapito alla cliente o al cliente. Spetta alla persona in possesso di procura inoltrare l'invio alla cliente o al cliente. La Posta ha il diritto di verificare in qualsiasi momento l'identità della persona in possesso di procura, nonché la sua autorizzazione a ritirare gli invii. Sono esclusi dalla consegna gli invii che possono essere recapitati esclusivamente alla destinataria o al destinatario (invii con la prestazione complementare «Mani proprie»).
La clientela 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 alla vicina o al vicino o a una persona designata, recapito come da autorizzazione di recapito, deposito nel luogo designato, deposito di pacchi in un luogo sicuro e al riparo dalle intemperie, ecc.).
La clientela riconosce gli eventi di recapito registrati elettronicamente dalla Posta come mezzo di prova attestante l'avvenuto recapito.
- 3.2 **Esclusione**
Le clienti e i clienti che sono in mora con il pagamento delle fatture, possono essere completamente o parzialmente esclusi dai servizi «I miei invii».
- 3.3 **Responsabilità**
La clientela assegna alla Posta l'ordine di derogare al processo di recapito ordinario conformemente alle CG «Servizi postali». Salvo disposizioni di diverso tenore riportate nelle CG «I miei invii», la responsabilità della Posta nei confronti della clientela si basa per analogia sulle disposizioni in materia di responsabilità riportate nelle CG «Servizi postali», articoli 3.1 e 4.4.
L'ordine della clientela 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 soggetti all'obbligo di risarcimento, la Posta può, con effetto liberatorio, risarcire il mittente o la destinataria. Qualora la destinataria non adempia uno dei suoi obblighi, è esclusa la responsabilità della Posta nei confronti della medesima nei limiti consentiti dalla legge.
La Posta precisa che può richiedere un risarcimento danni alla clientela, se quest'ultima viola i propri obblighi e, per tale motivo, la Posta ha concesso un indennizzo al mittente. Parimenti la stessa può escluderla dall'utilizzo di singoli o di tutti i servizi di «I miei invii» (cfr. blocco dell'accesso **CG portale clienti «La mia Posta»**).
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 della clientela in virtù della fruizione dei servizi di «I miei invii».
- 3.4 **Protezione dei dati, custodia e cancellazione**
Tutti gli invii che rientrano nell'offerta «I miei invii» vengono elencati alla cliente o al cliente nell'area del login personale. I dati possono essere consultati dalla cliente o dal cliente fino a un massimo di tre mesi dal recapito dell'invio; in seguito i dati degli invii vengono cancellati nel portale clienti «La mia Posta». I dati necessari all'adempimento di obblighi legali possono essere conservati per un periodo di tempo più lungo.
La clientela prende atto che, a seconda del servizio selezionato, terze persone (vicina o vicino, persona in possesso della procura ecc.) possono venire a conoscenza dei contenuti degli invii e dei mittenti. Spetta a lei 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 aziende di servizi con accuratezza. Se le aziende sono domiciliate all'estero, la Posta garantisce l'adeguatezza della protezione dei dati nel paese di destinazione.
Si applicano le disposizioni generali in materia di protezione dei dati delle CG «**Servizi postali per clienti privati**». Le dichiarazioni sulla protezione dei dati disponibili all'indirizzo www.posta.ch/protezione-dei-dati forniscono informazioni sul trattamento dei dati presso la Posta.

- 3.5 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.
- 3.6 Cessione dei diritti
La cessione del presente contratto o il trasferimento di diritti o doveri da esso derivanti richiede il consenso scritto di entrambe le parti. La Posta può cedere il presente contratto ovvero trasferire diritti e doveri da esso derivanti a un'altra società senza il consenso della clientela, purché la Posta controlli direttamente o indirettamente tale società. La Posta è inoltre autorizzata a trasferire e/o cedere a terzi contratti o crediti da essi derivanti a scopo di incasso senza il consenso della clientela.
- 3.7 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).
- 3.8 Diritto applicabile e foro competente
Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero. Il foro competente è Berna. Sono fatti salvi i fori (parzialmente) imperativi (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 CPC per le consumatrici e i consumatori).
- 3.9 Ufficio di conciliazione
Prima di ricorrere al tribunale competente, le clienti e i clienti hanno la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione della PostCom per risolvere la controversia. Per i dati di contatto è possibile consultare il sito www.ombud-postcom.ch/it.
- 3.10 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. In casi singoli, su richiesta del cliente, la Posta può fornire una versione cartacea delle CG. Le clienti e i clienti prendono atto che la versione cartacea delle CG costituisce soltanto una riproduzione delle CG pubblicate in formato elettronico in vigore in quel momento, che sono le uniche giuridicamente vincolanti, e fornisce informazioni legalmente valide solo se corrisponde in tutto e per tutto alla versione elettronica.

Posta CH SA, gennaio 2026

Posta CH SA
Servizi logistici
Wankdorfallee 4
3030 Berna

0848 888 888
www.posta.ch/aiuto-e-contatto

