

# CONDIZIONI GENERALI

## Francobolli e articoli filatelici

### 1. Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali «Francobolli e articoli filatelici» (di seguito denominate «CG») regolano le relazioni d'affari tra i clienti e Posta CH Rete SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata «Posta») per l'acquisto di francobolli e articoli filatelici nonché prodotti filatelici speciali (di seguito denominati «prodotti»). Per le ordinazioni tramite Postshop valgono le condizioni generali di postshop.ch. I riferimenti alle persone si intendono validi per entrambi i sessi e le pluralità di persone.

### 2. Vendita di prodotti

I prodotti vengono venduti tramite i canali di vendita della Posta, ovvero tramite quelli dei suoi partner fino ad esaurimento delle scorte; è esclusa la possibilità dell'ordinazione e della prenotazione anticipata dei prodotti.

### 3. Ordinazione di prodotti

#### 3.1 Ordinazioni

Le ordinazioni devono essere effettuate per iscritto e recare la firma del cliente. All'atto dell'ordinazione il cliente è tenuto a fornire dati veritieri. Qualora l'ordinazione contenga indicazioni o denominazioni non del tutto trasparenti, la Posta si riserva la facoltà di chiedere chiarimenti al cliente. Se l'importo dell'ordinazione è inferiore a CHF 15.00 viene messa in conto una partecipazione alle spese amministrative pari a CHF 9.00. Nel caso in cui l'ordinazione sia effettuata presso una filiale della Posta, il contratto tra il cliente e la Posta si intende perfezionato con l'emissione della ricevuta da parte della Posta e, qualora vengano utilizzati altri canali di vendita, con l'invio dei prodotti.

#### 3.2 Fornitura

Salvo accordi diversi, i prodotti vengono inviati sotto forma di invio postale ordinario all'ultimo indirizzo comunicato dal cliente. I prodotti ordinati non possono essere consegnati unitamente a quelli per i quali è stato sottoscritto un abbonamento. Non si effettuano spedizioni contro rimborso. Qualora il cliente contesti la ricezione di uno o di più invii, la Posta si riserva il diritto di spedire gli invii successivi con raccomandata a spese del cliente.

#### 3.3 Garanzie

La Posta ha la facoltà di chiedere in qualsiasi momento il pagamento anticipato o il versamento di un acconto, in particolare nei casi in cui l'ammontare dell'ordinazione risulti elevato, si tratti di un nuovo cliente o per un altro motivo che lo giustifichi.

#### 3.4 Annullamento di ordinazioni

Se dopo 45 giorni dalla data di ricezione dell'ordinazione il saldo del conto del cliente non è sufficiente per coprire la spesa, l'ordinazione verrà annullata senza preavviso da parte della Posta. La stessa procedura verrà applicata anche ai clienti che entro 45 giorni non dovessero ancora aver saldato gli importi scoperti.

### 4. Modalità di pagamento

#### 4.1 Fatturazione

L'importo fatturato per un'ordinazione è indicato sulla conferma dell'ordinazione stessa e/o sui giustificativi (ricevuta, bollettino di consegna/fattura). Non vengono rilasciati altri documenti come duplicati di bollettini di consegna, attestazioni di fornitura di prestazioni o simili. Per eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al cliente vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. Se è in ritardo con il pagamento dovuto, il cliente è tenuto a versare un interesse di mora del 5% annuo. Dopo un sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi delle fatture non pagati a un'azienda incaricata dell'incasso.

#### 4.2 Metodi di pagamento

Il cliente ha a disposizione i metodi di pagamento che gli vengono offerti dalla Posta. 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. Non è ammesso il pagamento a mezzo francobolli o altri beni reali. Qualora il cliente scelga il metodo di pagamento del conto cliente, viene concordata la validità delle CG del centro clienti. Ulteriori dettagli relativi ai metodi di pagamento sono disponibili qui [Modalità di pagamento](#).

### 5. Disposizioni particolari per l'estero

Per le forniture all'estero, l'IVA e i tributi doganali si basano sulle disposizioni del paese di destinazione e sono a carico del cliente. Mediante l'ordinazione all'estero, il cliente acconsente allo scambio elettronico tra la Posta e le autorità postali, doganali e finanziarie competenti nazionali ed estere dei dati concernenti l'invio, resi disponibili alla Posta in formato fisico o elettronico. Si applicano i principi sulla protezione dei dati del paese interessato. I clienti con sede/domicilio all'estero possono utilizzare esclusivamente il metodo di pagamento con carta di credito. Il recapito nel paese di destinazione è effettuato nel rispetto delle prescrizioni ivi vigenti.

### 6. Crypto Stamp

#### 6.1

La Posta offre ai propri clienti l'acquisizione dei cosiddetti «Swiss Crypto Stamp» (di seguito denominati cripto-francobollo o cripto-francobolli). I cripto-francobolli sono composti da due parti. Una parte serve come francobollo fisico per l'affrancatura di invii postali, come altre offerte comparabili della Posta.

#### 6.2

L'altra parte consente di accedere, tramite un codice QR (token), alla versione digitale del cripto-francobollo (di seguito francobollo digitale). A tal fine devono essere utilizzati il codice QR e la chiave privata protetta stampati accanto al francobollo fisico.

#### 6.3

I cripto-francobolli sono registrati in una blockchain. Vengono prodotti in diverse tirature e possono essere collezionati, scambiati e negoziati online. L'autenticità dei cripto-francobolli fisici può essere verificata in qualsiasi momento tramite il relativo codice QR che conduce a un sito web della Posta.

#### 6.4

Lo scambio e la restituzione di cripto-francobolli sono generalmente esclusi.

#### 6.5

I cripto-francobolli non vengono spediti a clienti con un indirizzo di consegna in territorio statunitense.

#### 6.6

Per ogni trasmissione di un cripto-francobollo deve essere eseguita una transazione sulla blockchain. In tale contesto sorgono commissioni di transazione, sostenute da chi nel caso specifico esegue la transazione. Il rimborso delle commissioni tramite la Posta è escluso.

### 7. Abbonamenti

#### 7.1

Sottoscrizione di abbonamenti  
I clienti possono sottoscrivere in qualsiasi momento un abbonamento con decorrenza dal successivo giorno di emissione presentando alla Posta il relativo modulo di abbonamento debitamente compilato e sottoscritto o inoltrando un ordine scritto o telefonico tramite il Contact Center Posta. È possibile sottoscrivere un abbonamento soltanto per i prodotti nella forma e nella quantità minima indicate. Eventuali modifiche apportate alla carta, ai colori, alla gommatura o di qualsiasi altra natura rispetto all'emissione originale non sono considerate come nuove emissioni e non vengono pertanto inviate nell'ambito del servizio d'abbonamento. È esclusa la possibilità di retroattività degli abbonamenti. Eventuali prodotti di precedenti emissioni ancora disponibili possono essere ordinati in base alla «lista di vendita». L'abbonamento può essere disdetto in qualsiasi momento in forma scritta alla fine di un mese, con un preavviso di otto settimane.

- 7.2 Recapito agli abbonati  
I prodotti oggetto dell'abbonamento vengono recapitati soltanto a condizione che tutti gli eventuali importi scoperti siano stati saldati o il credito del conto sia sufficientemente coperto per far fronte alla relativa spesa. Gli articoli per i quali è stato sottoscritto un abbonamento non possono essere recapitati unitamente ad articoli ordinati. I principi di cui all'art. 3 f. si applicano per analogia all'annullamento, al recapito e al pagamento degli abbonamenti.
- 8. Fornitura**  
Per la fornitura dei prodotti si applicano in questo contesto le [Condizioni generali «Servizi postali» per clienti commerciali / Condizioni generali «Servizi postali» per clienti privati](#) [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg).
- 9. Contestazioni e revoca**
- 9.1 Contestazioni  
Il cliente è tenuto ad esaminare i prodotti consegnati subito dopo averli ricevuti. Eventuali danni e/o difetti dei prodotti devono essere subito segnalati alla Posta. Lo stesso vale in caso di consegna non completa. Il cliente può rispedire la merce all'indirizzo di contatto del centro clienti della Posta solo previo accordo con quest'ultimo. I costi sostenuti per la Aprile 2021 2 restituzione della merce sono a carico del cliente. In caso di difetto dei prodotti, si applica la garanzia legale. A fronte della contestazione e dell'accertamento dei difetti dei prodotti, la Posta si riserva il diritto di consegnare al cliente prodotti sostitutivi esenti da difetti. La Posta si riserva il diritto di rifiutare una richiesta di fornitura sostitutiva ove non si riscontrino danni o difetti palesi. La fornitura sostitutiva è effettuata inoltre solo nella misura in cui la merce sia effettivamente disponibile nella quantità richiesta (cfr. art. 2).
- 9.2 Diritto di revoca del cliente  
Il cliente ha diritto di revocare per iscritto il contratto entro il termine di 7 giorni. Il termine di revoca decorre dal perfezionamento del contratto. Il termine è da considerarsi rispettato se la dichiarazione di revoca viene consegnata alla Posta o trasmessa per via elettronica nel corso del settimo giorno. Spetta al cliente fornire prova dell'avvenuta revoca. Il cliente è tenuto ad assumersi i costi derivanti dalla revoca del contratto (in particolare i costi della restituzione della merce). La possibilità di revoca è esclusa nel caso in cui il contratto riguardi:  
– prodotti personalizzati, ovvero creati con immagini e/o testi personali o  
– prestazioni del cliente il cui costo non superi i CHF 100.–
- 10. Responsabilità**  
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, ritardi, 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. 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.
- 11. Protezione dei dati**
- 11.1 Aspetti generali  
Nell'acquisizione e nell'elaborazione dei dati personali, la Posta si attiene alle disposizioni del diritto svizzero in materia di protezione dei dati e della Legge sulle poste. I dati necessari per lo svolgimento delle attività vengono trattati dalla Posta e all'occorrenza memorizzati. Essa tutela i dati dei clienti attraverso misure adeguate e li elabora nel rispetto della riservatezza. Per l'esecuzione delle prestazioni può essere necessario che vengano inoltrate a terzi informazioni sulla spedizione. Tali terzi possono essere anche domiciliati all'estero. Previo consenso del cliente, in singoli casi i dati personali, e in particolare i dati indirizzo, possono essere resi noti a terzi nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate. È fatto salvo l'obbligo giuridico riguardante lo scambio di dati indirizzo con altri operatori postali nell'ambito di ordini di spedizione, di trattenimento e di rinvio, come pure la divulgazione in ulteriori casi previsti dalla legge. 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.
- 11.2 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 Rete SA, Contact Center Posta, Wankdorfallee 4, 3030 Berna, [stampisi@posta.ch](mailto:stampisi@posta.ch). Le e-mail non sono codificate e sono quindi soggette ai rischi di sicurezza solitamente associati a tale metodo di comunicazione.
- 11.3 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.
- 12. Ricorso a terzi**  
Il cliente acconsente al ricorso a terzi da parte della Posta per l'erogazione delle proprie prestazioni e accetta che quest'ultima renda accessibili a detti terzi i dati necessari. 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.
- 13. Modifiche 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)).
- 14. 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.
- 15. 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.

**16. Diritto applicabile e foro competente**

- 16.1 Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero. Nella misura consentita dalla legge, sono escluse l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG, RS 0.221.211.1) nonché le disposizioni in materia di diritto dei conflitti della Legge federale sul diritto internazionale privato (LDIP, RS 291).
- 16.2 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.

**17. 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 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.

© Posta CH Rete SA, Novembre 2021