

Condizioni generali

pick@home

1 Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano il rapporto contrattuale fra le clienti e i clienti (di seguito denominati anche clientela) e Posta CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata Posta) per l'utilizzo della prestazione pick@home.

Le relative regolamentazioni integrano, unitamente alle CG «Servizi postali per clientela privata» e alle CG del Portale clienti «La mia Posta», le presenti CG e costituiscono con esse – nella loro versione più recente – la base per l'utilizzo di pick@home. Tutte le CG sono consultabili all'indirizzo www.posta.ch/cg.

Con il conferimento dell'ordine il/la cliente accetta senza riserve le presenti CG come parte integrante del contratto nonché i prezzi della Posta attualmente in vigore all'indirizzo www.posta.ch/inviare.

I riferimenti alle persone si intendono validi per ogni genere e per una pluralità di persone.

2 Offerta di prestazioni

Con «pick@home» il/la cliente può far sì, tramite i canali per il conferimento dell'ordine, che la Posta ritiri i pacchi per la Svizzera a casa sua, in ufficio o a un altro indirizzo in Svizzera.

La Posta ha la facoltà di modificare, integrare o sospendere successivamente e in qualsiasi momento pick@home, senza il consenso esplicito del/della cliente. I relativi adeguamenti alle offerte di servizi devono essere comunicati in modo opportuno al/alla cliente con almeno 30 giorni di anticipo.

La Posta fornisce le proprie prestazioni nell'ambito delle risorse aziendali e adotta le misure economicamente accettabili, tecnicamente possibili e adeguate per garantire la sicurezza dei suoi dati e delle sue prestazioni. Essa può affidare a terzi l'esecuzione dei suoi servizi.

3 Canali per il conferimento dell'ordine

3.1 Utilizzo tramite il Portale clienti «La mia Posta»
L'utilizzo di pick@home tramite il Portale clienti «La mia Posta» presuppone che il/la cliente sia registrato/a al Portale clienti «La mia Posta» e abbia effettuato il login.

3.2 Utilizzo tramite PostApp
Un ordine pick@home può essere registrato anche tramite PostApp. Il requisito è un'etichetta per il rinvio preconfezionata dell'operatore del commercio a distanza.

I dati dell'ultimo ordine (ad es. indirizzo del mittente, luogo di presa in consegna, dimensioni del pacco) vengono salvati localmente nella PostApp, così da poter essere utilizzati per l'ordine successivo.

3.3 Utilizzo tramite homepage dell'operatore del commercio a distanza
Gli operatori del commercio a distanza possono integrare pick@home nella propria homepage. Le disposizioni specifiche al riguardo vengono stabilite contrattualmente con l'operatore del commercio a distanza.
L'operatore del commercio a distanza può integrare pick@home anche nella propria homepage, se il/la cliente non ha ancora alcuna etichetta per il rinvio preconfezionata. In tal caso un'etichetta per il rinvio viene generata dal sistema e portata dall'addetto/a al recapito all'atto della presa in consegna.

4 Tipi di invio e prestazioni complementari

I tipi di invio e le prestazioni complementari possono essere limitati in base alla partecipazione dell'operatore del commercio a distanza. In generale sono disponibili i seguenti tipi di invio:

PostPac Priority	Trovano applicazione le disposizioni per PostPac Priority
PostPac Economy	Trovano applicazione le disposizioni per PostPac Economy
Ingombrante Economy	Trovano applicazione le disposizioni per Ingombrante Economy
Ingombrante Priority	Trovano applicazione le disposizioni per PostPac Priority

Anche le prestazioni complementari sono disciplinate dalle disposizioni applicabili ai servizi di base sopra elencati. La Posta si riserva il diritto di offrire per pick@home una gamma ristretta di prestazioni complementari.

5 Peso

Il/la cliente è responsabile della corrispondenza tra la categoria di peso da lui/lei selezionata nel sistema e il peso effettivo del proprio pacco. In caso contrario la Posta si riserva il diritto di non ritirare l'invio. Non è previsto alcun rimborso.

6 Pagamento

6.1 Conferimento dell'ordine tramite il Portale clienti «La mia Posta»
Il/la cliente utilizza le varianti di pagamento nel Portale clienti «La mia Posta» (fatturazione esclusa) e accetta le rispettive condizioni.

6.2 Utilizzo tramite homepage dell'operatore del commercio a distanza
Il/la cliente utilizza le varianti di pagamento del modulo di pagamento integrato nel sistema e accetta le rispettive condizioni.

7 Imballaggio e indirizzo

7.1 Gli invii da prendere in consegna devono essere pronti per la spedizione e indirizzati. Trovano applicazione le disposizioni ai sensi delle CG «Servizi postali per clientela privata» e delle relative descrizioni delle prestazioni PostPac Priority / Economy o Ingombrante Economy.

7.2 Nel caso di un'etichetta per il rinvio preconfezionata dell'operatore del commercio a distanza, questa va apposta sull'invio.

7.3 Per la creazione di etichette per l'indirizzo da utilizzare per il regolare invio di pacchi, i clienti hanno a disposizione il servizio online Etichette pacchi Svizzera.

7.4 I pacchi con codice a barre e/o etichette non conformi (ad es. etichette ritagliate, indirizzo del destinatario coperto, etichette di spedizione riutilizzate, etichette fotocopiate ecc.) non saranno ritirati. In tal caso eventuali costi per la presa in consegna non riuscita non saranno rimborsati.



8 Presa in consegna di invii

- 8.1 Il/La cliente può selezionare un luogo di consegna tramite la visualizzazione nel sistema (consegna in forma impersonale) o indicare che consegnerà personalmente l'invio all'addetto/a al recapito. In caso di consegna in forma impersonale, spetta al/alla cliente munire l'invio di una protezione dagli agenti atmosferici. La scelta dei luoghi di consegna indicati è vincolante.
- 8.2 L'incarico di presa in consegna viene attivato una volta conclusa la procedura di ordinazione e confermato al/alla cliente all'indirizzo e-mail registrato in sede d'ordine. Il/La cliente garantisce la correttezza dei propri dati (ad es. nome e cognome, indirizzo, e-mail ecc.).
- 8.3 Ogni singolo invio da prendere in consegna si intende consegnato alla Posta se è presente il rispettivo evento di scansione. Attraverso la scansione il/la cliente riceve una notifica via e-mail in merito all'esito positivo o negativo della presa in consegna.
- 8.4 La Posta declina ogni responsabilità per lo smarrimento, prima del ritiro da parte della Posta, di invii destinati alla presa in consegna. Allo stesso modo è esclusa ogni responsabilità per tentativi di presa in consegna tardivi o infruttuosi, qualora non sia imputabile alla Posta alcun comportamento doloso o grave negligenza. La Posta non risponde in nessun caso per danni indiretti o mancato guadagno. Inoltre declina ogni responsabilità per lo smarrimento di invii dopo il tentativo di presa in consegna, qualora l'addetto/a al recapito non abbia potuto effettuare la presa in carico a causa del mancato rispetto delle disposizioni di spedizione o d'imballaggio.
- 8.5 Dopo un tentativo di presa in consegna a vuoto il contratto si intende terminato. Se alla Posta non è imputabile alcuna colpa, non sussiste alcun diritto a un nuovo tentativo di presa in consegna e a un rimborso eventuale.

9 Protezione dei dati

Si applicano le disposizioni generali in materia di protezione dei dati delle CG «[Servizi postali per clientela privata](#)». Le dichiarazioni sulla protezione dei dati riportate alla pagina www.posta.ch/protezione-dei-dati forniscono informazioni in merito al trattamento dei dati presso la Posta.

10 Forma di pubblicazione legalmente valida

Le CG vigenti, che costituiscono parte integrante del contratto (CG «[Servizi postali per clientela privata](#)» e CG [Portale clienti «La mia Posta](#)»), sono pubblicate in formato elettronico e sono consultabili alla pagina www.posta.ch/cg. In casi singoli, su richiesta della clientela, la Posta può fornire una versione cartacea delle CG. Il/La cliente prende atto del fatto che le CG in versione cartacea costituiscono soltanto una riproduzione delle CG pubblicate in formato elettronico in vigore in quel momento, che sono le uniche giuridicamente vincolanti, e forniscono informazioni legalmente valide solo se corrispondono in tutto e per tutto alla versione elettronica.

Posta CH SA, gennaio 2026

