

## 1 Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano il rapporto contrattuale fra i clienti e le clienti (di seguito «il cliente») e Posta CH SA (di seguito «Posta») per l'utilizzo della prestazione pick@home.

Le relative regolamentazioni integrano, unitamente alle CG «Servizi postali» e alle CG «Login Centro clienti», 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](http://www.posta.ch/cg).

Con il conferimento dell'ordine il 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](http://www.posta.ch/inviare).

## 2 Offerta di prestazioni

Con «pick@home» il cliente può far sì, tramite i canali per il conferimento dell'ordine, che la Posta ritiri i pacchi di ritorno a casa sua, in ufficio o ad 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 cliente. I relativi adeguamenti alle offerte di servizi devono essere comunicati in modo opportuno al 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 login nel centro clienti

L'utilizzo di pick@home tramite il centro clienti presuppone che il cliente sia registrato e loggato al centro clienti e che sia in possesso di un'etichetta per il rinvio preconfezionata dell'operatore del commercio a distanza.

### 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

3.3.1 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.

3.3.2 L'operatore del commercio a distanza può integrare pick@home anche nella propria homepage, se il 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 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 cliente è responsabile della corrispondenza tra la categoria di peso da lui 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 Assunzione dei costi da parte dell'operatore del commercio a distanza

6.1 Gli operatori del commercio a distanza possono assumersi tutti i costi dell'ordine o una parte di essi. In tal modo si riduce il prezzo che il cliente deve pagare alla registrazione dell'ordine. Il sistema mostra al cliente l'importo effettivo da pagare. Questo vale per il conferimento dell'ordine sia tramite il servizio online «pick@home» della Posta, sia tramite la homepage dell'operatore del commercio a distanza.

6.2 Tutti gli operatori del commercio a distanza con una licenza d'affrancatura 99.01 possono stipulare un accordo tariffario per pick@home. Il diritto all'assunzione (parziale) dei costi sussiste soltanto se l'operatore del commercio a distanza ha stipulato un accordo in tal senso con la Posta.

6.3 Anche gli operatori del commercio a distanza, che non forniscono ai propri clienti le etichette per il rinvio, possono assumersi i costi complessivi dell'ordine pick@home o parte di essi. In tal caso vengono riportati in una lista nella maschera di registrazione dell'ordine. Per poter usufruire dell'assunzione (parziale) dei costi, l'operatore del

commercio a distanza deve essere selezionato dalla lista.

## **7 Pagamento**

### **7.1 Conferimento tramite il centro clienti della Posta**

Il cliente utilizza le varianti di pagamento nel centro clienti (fatturazione esclusa) e accetta le rispettive condizioni.

### **7.2 Conferimento tramite homepage dell'operatore del commercio a distanza**

Il cliente utilizza le varianti di pagamento del modulo di pagamento integrato nel sistema e accetta le rispettive condizioni.

## **8 Imballaggio e indirizzo**

**8.1** Gli invii da prendere in consegna devono essere pronti per la spedizione e indirizzati. Trovano applicazione le disposizioni ai sensi delle [CG «Servizi postali»](#) e delle relative descrizioni delle prestazioni [PostPac Priority / Economy](#) o Ingombrante Economy.

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

**8.3** 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.

**8.4** I pacchi con codice a barre e/o etichette non idonei (ad es. etichette ritagliate, indirizzo del destinatario incollato sopra, etichette di spedizione riutilizzate, etichette fotocopiate ecc.) non saranno ritirati. In tal caso non saranno rimborsati i costi della presa in consegna di pacchi non conformi.

## **9 Presa in consegna di invii**

**9.1** Il 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 al recapito. In caso di consegna in forma impersonale, spetta al cliente munire l'invio di una protezione dagli agenti

atmosferici. La scelta dei luoghi di consegna indicati è vincolante.

**9.2** L'incarico di presa in consegna viene attivato una volta conclusa la procedura di ordinazione e confermato al cliente all'indirizzo e-mail registrato in sede d'ordine. Il cliente garantisce la correttezza dei propri dati (ad es. nome e cognome, indirizzo, e-mail ecc.).

**9.3** Ogni singolo invio da prendere in consegna si intende consegnato alla Posta se è presente il rispettivo evento di scansione. Attraverso la scansione il cliente riceve una notifica via e-mail e/o SMS in merito all'esito positivo o negativo della presa in consegna.

**9.4** 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 al recapito non abbia potuto effettuare la presa in carico a causa del mancato rispetto delle disposizioni di spedizione o d'imballaggio.

**9.5** 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.

## **10 Formato di pubblicazione legalmente valido**

Le CG vigenti, che costituiscono parte integrante del contratto ([CG «Servizi postali»](#) e [CG «Login Centro clienti»](#)), sono pubblicate in formato elettronico e sono consultabili alla pagina [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg). In singoli casi la Posta può fornire su richiesta del cliente 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, che sono le uniche giuridicamente vincolanti, e forniscono informazioni legalmente valide solo se corrispondono in tutto e per tutto alla versione elettronica.