Condizioni generali
«Servizi postali» per clienti commerciali

1 Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali «Servizi postali» per clienti commerciali (di seguito denominate CG) regolano le relazioni d'affari tra i clienti e Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata Posta) in merito all'utilizzo dei servizi postali nel traffico nazionale (Svizzera) e internazionale (estero). Le CG si applicano allorquando la clientela stipula negozi giuridici per scopi che rientrano nella sua attività industriale, commerciale, artigianale o professionale. In genere, la clientela intrattiene un rapporto di fatturazione con la Posta. L'offerta è rivolta in linea di principio ai clienti in Svizzera e non è promossa attivamente nell'area europea. All'utilizzo di servizi specifici si applicano altre condizioni generali. I servizi e i prodotti offerti dalla Posta sono illustrati negli attuali mezzi di comunicazione pubblicati e sono consultabili sul sito www.posta.ch.
I riferimenti alle persone si intendono validi per ogni genere e una pluralità di persone.

2 Disposizioni generali

2.1 Indirizzo e imballaggio

Il mittente ha il dovere di proteggere la merce di trasporto con un imballaggio appropriato ed è responsabile di realizzarlo a norma di legge. Occorre osservare le disposizioni specifiche in vigore per ciascuna prestazione in materia di formato degli indirizzi e imballaggio emanate dalla Posta
(per i pacchi: www.posta.ch/istruzioni-invio,
per le lettere: www.posta.ch/layoutlettere,
per i media stampati: www.posta.ch/mediastampati). Si applicano inoltre disposizioni d'imballaggio e limiti quantitativi specifici per quanto riguarda le merci pericolose (www.posta.ch/mercipericolose). La Posta, in quanto offerente del servizio postale di cui si è usufruito, deve risultare sugli invii. Per gli invii che causano un ulteriore dispendio di elaborazione, la Posta ha la facoltà di applicare un sovrapprezzo. Si esclude la responsabilità qualora le norme attualmente in vigore in materia di allestimento non vengano rispettate e l'invio non possa essere correttamente elaborato a causa di tali mancanze.

2.2 Impostazione, spedizione e ricevimento

Gli invii possono essere impostati e ritirati conformemente all'offerta della Posta. Per il recapito degli invii rimangono espressamente riservate le istruzioni dei destinatari in base all'offerta di servizi della Posta. Le istruzioni dei destinatari sono altresì soggette a espressa riserva di ordini contrari da parte dei mittenti. Eventuali particolari vanno concordati direttamente tra mittente e destinatario.

2.3 Dati determinanti e disponibilità delle conferme di ricezione

Se durante il rilevamento elettronico degli indirizzi e dei codici a barre riportati sugli invii la Posta rileva dati diversi (immagini digitali comprese) da quelli messi a disposizione della Posta dal/dalla cliente in forma elettronica o in altra forma, ai fini del successivo trattamento fanno fede i dati in possesso della Posta. Analogo criterio viene applicato per gli invii rispediti al mittente. Nel caso in cui solo la Posta disponga dei dati in oggetto, il/la cliente li riconosce come corretti.
Le conferme di ricezione per gli invii nazionali di lettere e pacchi sono disponibili per tre anni. Per gli invii internazionali di documenti, merce di piccoli dimensioni e pacchi i dati restano disponibili per sei mesi.

2.4 Prezzi e modalità di pagamento

2.4.1 Prezzi

La Posta sceglie la forma in cui rendere noti i prezzi per la spedizione degli invii. Fanno fede i prezzi riportati negli attuali mezzi di comunicazione pubblicati (www.posta.ch/prezzi).

2.4.2 Pagamento

In linea di massima il mittente deve pagare gli importi dovuti nel momento in cui consegna gli invii alla Posta, con riserva di altre modalità di pagamento.

2.4.3 Fatturazione

Se il mittente imposta regolarmente invii presso la Posta, quest'ultima emette una fattura periodica in base ai dati indicati dal mittente in forma elettronica o fisica. Qualora i dati del mittente divergano da quelli rilevati dalla Posta, riguardo al carattere determinante dei dati si applica la cifra 2.3. Il termine per il pagamento è di 30 giorni. In caso di eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al/alla cliente vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. In caso di ritardo nel pagamento, è dovuto un interesse di mora del 5% annuo. Dopo il sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi insoluti delle fatture a un'azienda incaricata dell'incasso. In casi giustificati, la Posta ha il diritto di pretendere un pagamento in contanti da parte del mittente o di accorciare il termine di pagamento.

2.4.4 Differenze di prezzo

Se ha versato un importo eccessivo per il trasporto di un invio, il mittente ha diritto al rimborso della differenza. Nel caso in cui, invece, per il trasporto di un invio abbia pagato una somma inferiore a quella dovuta, la Posta ha il diritto di pretendere da lui l'importo mancante, oltre a un supplemento per spese amministrative. Se il mittente non è noto, l'importo mancante viene richiesto al destinatario.

2.4.5 Cauzione

La Posta può chiedere in qualsiasi momento una cauzione adeguata, in particolare se il cliente:
– i clienti hanno o trasferiscono il loro domicilio o la sede commerciale all'estero;
– non offrono piene garanzie di solvibilità;
– non rispettano i termini di pagamento;
– in passato la Posta ha già subito delle perdite a causa loro.

2.4.6 Revoca licenza di affrancatura

In casi motivati, in particolare quando i clienti non adempiono doverosamente al proprio obbligo di pagamento, la Posta può revocare la licenza di affrancatura. I clienti non possono più utilizzare codici a barre ancora esistenti e sono obbligati a restituirli immediatamente alla Posta, a prima richiesta.

2.5 Recapito

2.5.1 Momento e luogo di recapito

Gli invii sono considerati recapitati quando la Posta li consegna al destinatario o in un altro luogo appositamente destinato a ciò (ad es. cassetta delle lettere o scomparto di deposito ovvero cassetta dei pacchi richiudibile o casella postale [quest'ultima solo per lettere]). Nel caso in cui l'invio riporti sia l'indirizzo di domicilio che quello della casella postale (cosiddetto doppio indirizzo), generalmente la Posta recapita come segue:
– lettere e giornali: nella casella postale;
– invii di pacchi e invii espresso: al domicilio.
Il/La cliente riconosce gli eventi di recapito registrati elettronicamente dalla Posta come mezzo di prova attestante l'avvenuto recapito.
In caso di invii di lettere raccomandati o di invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature, Assurance o recapito in mani proprie, il destinatario conferma il ricevimento dell'invio apponendo la propria firma sugli apparecchi impiegati dalla Posta. Se si rifiuta questo rilevamento della firma, l'invio viene restituito al mittente con l'annotazione «Respinto».
In caso di consegna non effettuata personalmente di invii di lettere raccomandati o di invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature o Assurance mediante un elenco di recapito della Posta, il destinatario conferma il ricevimento dell'invio apponendo la propria firma su tale elenco di recapito e consegnandolo il giorno stesso alla Posta. Differenze eventualmente accertate devono essere segnalate il giorno stesso.

Qualora il destinatario rilasci alla Posta un'autorizzazione di recapito per invii di lettere raccomandati o invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature o Assurance, l'invio si considera recapitato non appena è stato depositato conformemente all'accordo.

2.5.2 Eccezioni relative al luogo di recapito
Gli invii troppo ingombranti per la cassetta delle lettere o lo scomparto di deposito risp. per la cassetta dei pacchi richiudibile, gli invii che richiedono un'attestazione di recapito del personale addetto al recapito, gli invii di lettere raccomandati o gli invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature, Assurance o recapito in mani proprie, vengono consegnati, conformemente all'offerta della Posta, all'ingresso dell'edificio. Gli invii di pacchi inidonei allo scomparto di deposito e senza prestazione complementare possono anche essere depositati in un luogo sicuro al riparo dalle intemperie, fatti salvi successivi eventuali accordi in senso contrario con il mittente o il destinatario (ad es. autorizzazione di recapito o ordine di deposito per i pacchi). In casi giustificati, come per case di villeggiatura o per il fine settimana o quando il domicilio si trova al di fuori della zona di recapito, viene considerato luogo di recapito quello concordato e, in caso di disaccordo, quello designato dalla Posta.

2.5.3 Domenica e giorni festivi
Se cade di domenica o in un altro giorno riconosciuto come festivo dall'uso locale o dalle leggi in vigore nel luogo di adempimento, il termine di recapito (vale a dire l'adempimento) slitta al giorno feriale successivo. Questa regolamentazione è soggetta alla riserva di una disposizione del mittente o del destinatario, che consenta un recapito in detti giorni.

2.5.4 Cassette delle lettere e impianti delle cassette delle lettere
L'installazione e l'intestazione della cassetta delle lettere o dell'impianto delle cassette delle lettere deve avvenire secondo le norme in materia dell'Ordinanza sulle poste (OPO). La cassetta delle lettere deve essere vuotata regolarmente, in modo da evitarne il riempimento eccessivo. Qualora gli invii di lettere non possano più essere deposti in una cassetta delle lettere troppo piena, a causa della mancata vuotatura, gli invii di lettere non raccomandati in arrivo saranno immagazzinati, al massimo per quattro settimane, a pagamento e sarà emessa la rispettiva fattura. Gli invii non ritirati saranno infine rispediti al mittente.

2.5.5 Diritto di presa in consegna
Oltre al destinatario hanno diritto di prendere in consegna gli invii tutte le persone dello stesso domicilio privato o della stessa sede commerciale. In caso di assenza del destinatario e di altre persone autorizzate alla presa in consegna, i pacchi, gli invii per corriere e gli invii espresso possono essere recapitati anche a un vicino. Restano riservate eventuali limitazioni di legge nonché disposizioni contrarie da parte del mittente o del destinatario conformemente all'offerta della Posta.

2.5.6 Rappresentanza
Il/La cliente può farsi rappresentare da terzi nei confronti della Posta. La Posta si riserva il diritto di esigere una procura scritta. Su richiesta della Posta, le firme devono essere autenticate. Una procura conferita non decade né con il decesso, né con la perdita della capacità di agire della persona rappresentata, né con il fallimento della persona rappresentata o rappresentante. Sono fatti salvi accordi di altro tenore (www.posta.ch/procura-factsheet).

2.5.7 Invito di ritiro
a. Principio
La Posta stila un invito di ritiro quando il servizio scelto dal mittente o le dimensioni dell'invio richiedono la consegna personale al destinatario o all'avente diritto, ma questi risulta assente all'atto del recapito.
b. Scadenze
Chiunque detenga un invito di ritiro è autorizzato a ritirare gli invii ivi menzionati entro sette giorni, per invii di pacchi dall'estero entro 15 giorni. La Posta si riserva il diritto di consegnare l'invio che deve essere consegnato dietro apposizione di firma solo alla persona menzionata sull'invito. Gli effetti giuridici di un recapito si valutano secondo le disposizioni di legge, indipendentemente dall'offerta postale.
c. Riserva di accordi di altro tenore
Sono fatti salvi accordi di altro tenore con il mittente o il destinatario conformemente all'offerta della Posta.

2.5.8 Rifiuto di accettazione
a. Lettere e giornali
L'accettazione di lettere e giornali indirizzati può essere rifiutata, apponendo su tale invio un'apposita annotazione.
b. Pacchi e invii espresso
Il diritto di rifiutare pacchi e invii espresso sussiste solo se la consegna viene effettuata personalmente.

2.5.9 Rispedizione e rinvio di pacchi e invii espresso
Se i pacchi e gli invii espresso vengono rispediti a un altro indirizzo su istruzione del destinatario, il prezzo per la rispedizione deve essere pagato dal destinatario all'atto del recapito. Qualora il destinatario rinvii il pacco o l'invio espresso al mittente, dovrà pagare il prezzo della spedizione al momento della consegna.

2.6 Invii di ritorno e rinvii

2.6.1 Per invii di ritorno (lettere e giornali) o rinvii (pacchi) s'intendono invii, per i quali il destinatario:
– non è reperibile;
– ne rifiuta l'accettazione;
– non ritira l'invio entro la scadenza stabilita;
– non paga il prezzo richiesto.

2.6.2 La Posta è autorizzata ad aprire gli invii di ritorno / i rinvii per risalire all'identità del mittente. Qualora non fosse possibile farlo, la Posta può disporre liberamente dell'invio.

2.6.3 Gli invii di pacchi e gli invii espresso che non possono essere recapitati sono rinviati al mittente a sue spese. Il mittente non ha diritto al rimborso degli importi versati all'atto dell'impostazione. La Posta può addebitare il prezzo del trasporto del rinvio nella fattura mensile del mittente. Nel caso in cui il mittente sia noto ma rifiuti di prendere in consegna l'invio, la Posta dispone liberamente dell'invio. Eventuali costi per lo smaltimento sono a carico del mittente.

2.6.4 La Posta è autorizzata a mettere in conto al mittente le spese di porto per gli invii di ritorno (lettere e giornali) (si veda in proposito www.posta.ch/ritorni).

2.6.5 Qualora la Posta non sia in grado di decodificare la disposizione preliminare codificata relativa al servizio di rinvio di invii di ritorno (lettere e giornali), tali invii vengono rispediti al mittente, che non ha alcun diritto all'adempimento della disposizione preliminare codificata.

2.6.6 Gli invii di ritorno (lettere e giornali), impostati presso la Posta e recanti un'affrancatura svizzera, ma solamente un indirizzo estero del mittente, vengono conservati per un mese. Nel caso in cui il mittente non si presenti a ritirare l'invio o non ne organizzi il recapito, la Posta ne dispone liberamente. Gli eventuali costi per lo smaltimento sono a carico del mittente. Lo stesso vale per i rinvii (pacchi), che sono stati affidati alla Posta, ma recano solamente un indirizzo estero del mittente.

2.7 Invii esclusi dalla spedizione
Sono esclusi dalla spedizione gli invii:
– contenenti merci pericolose che sono soggette alle norme specifiche sul trasporto di merci pericolose in Svizzera (www.posta.ch/merci-pericolose-nazionale) o all'estero (www.posta.ch/merci-pericolose-internazionale),
– con un contenuto il cui trasporto è vietato dalla legge, oppure
– atti a ledere persone o a causare danni materiali risp. che possono pregiudicare notevolmente l'operatività.

2.8 Definizioni
Sulla base della terminologia utilizzata nell'ambito delle assicurazioni di trasporti la Posta classifica come segue i contenuti degli invii:

2.8.1 Valori A
Tale categoria comprende azioni (certificati azionari), obbligazioni, cartelle ipotecarie, cedole, assegni sbarrati e polizze di carico.

2.8.2 Valori B
Tale categoria comprende banconote, monete metalliche in valute riscuotibili (escluse le monete numismatiche), attestati di vincita, assegni non sbarrati, assegni WIR, assegni REKA, carte valore, buoni, valori di bollo aventi corso legale e metalli preziosi. Sono considerati metalli preziosi – non lavorati, sotto forma di lingotti o di monete (escluse le monete numismatiche) – i metalli il cui valore corrisponde almeno a quello dell'argento, nonché l'oro usato.

2.8.3 Orologi e bigiotteria
Tale categoria comprende orologi, accessori e pezzi di ricambio, bigiotteria, perle (comprese le perle coltivate), pietre preziose e gioielli, collezioni e modelli, nonché cronometri elettronici.

2.8.4 Altre merci
Tutte le merci che non rientrano nelle cifre da 2.8.1 a 2.8.3 (tra cui monete numismatiche in metallo prezioso e non).

2.9 Modifiche della facoltà di impartire direttive/autorizzazione
Se eventuali modifiche dei rapporti giuridici del/della cliente non vengono segnalate per iscritto e in tempo utile alla Posta, questa non risponde dei danni che ne possono conseguire.

2.10 Ricerche
Di regola, la Posta conduce ricerche solo in presenza di una domanda di ricerca scritta alla quale sia allegata la conferma d'impostazione o nella quale sia indicato il numero dell'invio interessato. Di norma, le domande di ricerca devono essere presentate tramite una filiale gestita in proprio della Posta (non filiale in partenariato) o all'indirizzo www.posta.ch/aiuto-e-contatto-spedizione. Per gli invii esclusi dalla spedizione e i relativi contenuti, o nel caso di impostazione di invii nazionali risalente a più di tre anni prima, non vengono avviate ricerche.

3 Disposizioni in materia di responsabilità per la Svizzera

3.1 Principio

3.1.1 Nella misura in cui di seguito non vi siano regolamentazioni di tenore diverso, in materia di responsabilità della Posta fanno stato le disposizioni del Codice svizzero delle obbligazioni sul contratto di trasporto. La Posta risponde solo fino all'importo del danno dimostrato, vale a dire al massimo fino al prezzo di acquisto del contenuto dell'invio, IVA escl. Salvo regolamentazioni di diverso tenore specifiche per il relativo prodotto riportate qui di seguito, essa non risponde in caso di forza maggiore, per danni conseguenti, merce avariata o sporca, imballaggi danneggiati, valori B e mancato guadagno o per ulteriori danni che non sono stati causati per negligenza grave o intenzionalmente. Tutte le limitazioni di responsabilità sono valide anche nel caso in cui la Posta coinvolga personale ausiliario o terzi (ad es. subappaltatori, fornitori ecc.) per l'adempimento del contratto. Se per spedire un invio il/la cliente non ricorre al servizio a tal fine previsto dall'offerta della Posta o invia merci escluse dalla spedizione, la Posta declina ogni responsabilità.

3.1.2 La Posta declina inoltre qualsiasi responsabilità qualora, su richiesta del mittente o del destinatario, gli invii vengano consegnati o depositati in deroga alle cifre 2.5.1 e 2.5.2 relative alla procedura ordinaria di recapito.

3.1.3 La Posta risponde solamente nel caso in cui l'imballaggio sia appropriato al contenuto dell'invio e corrisponda alle raccomandazioni contenute nelle istruzioni per la spedizione della Posta (pacchi: www.posta.ch/istruzioni-invio, lettere: www.posta.ch/layoutlettere, media stampati: www.posta.ch/media-stampati).

3.1.4 In caso di danni soggetti all'obbligo di risarcimento, la Posta può, con effetto liberatorio, risarcire il mittente o il destinatario.

3.1.5 Il mittente risponde per tutti i danni subiti dalla Posta o da terzi a causa di invii esclusi dalla spedizione o del mancato rispetto delle condizioni di spedizione.

3.2 Lettere

3.2.1 La Posta risponde per eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non corretto di lettere nei seguenti termini:

Offerta	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio[1]	
Lettere sprovviste di conferma di ricezione e Dispomail	CHF 0.–	Nessuna indicazione	
Raccomandata (R)	CHF 500.–	Valori A Orologi/bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 2 000.– CHF 40 000.–
Lettera con verifica dell'identità Lettera con sottoscrizione di contratto e verifica dell'identità	CHF 500.–	Valori A Orologi/bigiotteria Altre merci	Esclusi dal trasporto CHF 2 000.– CHF 40 000.–
Atto giudiziale Atto esecutivo	CHF 500.–	Nessuna indicazione	

[1] Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa. Per il calcolo del limite di contenuto è innanzitutto determinante il prezzo di vendita (indicato sulla fattura). Se non vi è stato alcun acquisto o se non è possibile stabilire il prezzo di vendita sulla base di una fattura, è determinante il prezzo medio al quale vengono vendute o acquistate merci del tipo e della qualità in questione nel luogo e al momento dell'impostazione.

3.2.2 In caso di recapito ritardato di raccomandate viene rimborsato esclusivamente il prezzo del trasporto. La Posta non risponde in caso di ritardo di invii senza conferma di ricezione, Dispomail e in Posta A Plus.

3.2.3 Le lettere in «Posta A Plus» sono rinviate tramite il canale standard per gli invii di ritorno.

3.3 Pacchi

3.3.1 La Posta risponde per eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non corretto di pacchi nei seguenti termini:

Prestazione di base	Prestazione complementare	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio[1]	
Pacchi	Nessuna	CHF 500.–	Valori A Valori B Orologi/bigiotteria Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–
Pacchi	Signature o Recapito in mani proprie	CHF 1500.–	Valori A Orologi/bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pacchi	Assurance	CHF 5000.–	Valori A Orologi/bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pacchi	Fragile	CHF 5000.–	Valori A Valori B Orologi/bigiotteria Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–

[1] Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa. Per il calcolo del limite di contenuto è innanzitutto determinante il prezzo di vendita (indicato sulla fattura). Se non vi è stato alcun acquisto o se non è possibile stabilire il prezzo di vendita sulla base di una fattura, è determinante il prezzo medio al quale vengono vendute o acquistate merci del tipo e della qualità in questione nel luogo e al momento dell'impostazione.

3.3.2 La Posta non risponde di eventuali ritardi. Questo vale per tutte le prestazioni di base e complementari. Eccezionalmente, in caso di mancato adempimento della prestazione complementare «Recapito fascia oraria» ne può essere rimborsato il prezzo, a meno che il mancato adempimento non sia riconducibile a condizioni atmosferiche, impedimenti dovuti al traffico o altre cause per cui la Posta non ha alcuna responsabilità. Il mancato adempimento del Recapito fascia oraria deve essere comunicato per iscritto alla Posta dal mittente entro 30 giorni a partire dal giorno in cui il Recapito fascia oraria non è stato debitamente effettuato.

3.4 Invii espresso, SameDay e per corriere

3.4.1 Per gli invii espresso, SameDay e per corriere, la Posta risponde di eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non corretto di un invio nei seguenti termini:

Prestazione di base	Prestazione complementare	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio[1]	
Swiss-Express «Luna» SameDay pomeriggio/sera Corriere Svizzero «Permanent»	Nessuna	CHF 500.–	Valori A Valori B Orologi/bigiotteria Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna»	Signature o Recapito in mani proprie	CHF 1 500.–	Valori A Orologi/bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
SameDay pomeriggio/sera	Signature o Recapito in mani proprie	CHF 1 500.–	Valori A Orologi/bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna» SameDay pomeriggio/sera	Assurance	CHF 5 000.–	Valori A Orologi/bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna» SameDay pomeriggio/sera	Fragile	CHF 5 000.–	Valori A Valori B Orologi/bigiotteria Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–

[1] Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa. Per il calcolo del limite di contenuto è innanzitutto determinante il prezzo di vendita (indicato sulla fattura). Se non vi è stato alcun acquisto o se non è possibile stabilire il prezzo di vendita sulla base di una fattura, è determinante il prezzo medio al quale vengono vendute o acquistate merci del tipo e della qualità in questione nel luogo e al momento dell'impostazione.

3.4.2 In caso di recapito ritardato di invii Swiss-Express «Luna» e Same-Day viene rimborsato esclusivamente il prezzo del trasporto. Sono fatte salve le condizioni atmosferiche, gli impedimenti dovuti al traffico o altre cause per le quali la Posta non ha colpa. Il ritardo dell'invio deve essere comunicato per iscritto alla Posta entro 30 giorni dalla data in cui avrebbe dovuto avere luogo il recapito.

3.5 Perenzione delle pretese per responsabilità
L'accettazione senza riserve dell'invio determina l'estinzione di ogni pretesa nei confronti della Posta, ad eccezione dei casi di dolo e negligenza grave. La Posta risponde dei danni non visibili esteriormente, a condizione che le vengano notificati entro otto giorni a decorrere dalla data del recapito per iscritto oppure tramite l'indirizzo www.posta.ch/caso-di-danno.

3.6 Prescrizione delle azioni di risarcimento
Le azioni di risarcimento contro la Posta si prescrivono nel termine di un anno e per la precisione
– in caso di smarrimento o ritardo, a decorrere dal giorno in cui avrebbe dovuto avere luogo il recapito;
– in caso di danneggiamento, a decorrere dal giorno in cui l'invio è stato consegnato al destinatario.
Restano riservati i casi di dolo e negligenza grave.

3.7 Eventuale restituzione del risarcimento
3.7.1 Se un invio smarrito o parte di esso viene ritrovato dopo che è stato corrisposto il risarcimento, il mittente risp. il destinatario è invitato a ritirarlo entro tre mesi, previa restituzione della somma ricevuta a titolo di risarcimento. Se non accolta, la proposta viene formulata all'altra parte. Se l'invio è stato recapitato al destinatario dopo il versamento del risarcimento, il mittente risp. il destinatario o un terzo, in caso di cessione scritta dei diritti, è tenuto a restituire la somma ricevuta a titolo di risarcimento.
3.7.2 Se non viene reclamato né dal mittente né dal destinatario, l'invio diventa di proprietà della Posta.
3.7.3 Sono fatti salvi gli accordi di altro tenore tra il mittente e la Posta.

4 Disposizioni particolari per l'estero (www.posta.ch/info-int)

4.1 Prescrizioni relative allo sdoganamento, all'esportazione e all'importazione nonché allo scambio di dati
Oltre a soddisfare le condizioni di cui alla cifra 2.1, gli invii devono essere consegnati alla Posta pronti per lo sdoganamento.
Il mittente è tenuto al rispetto delle prescrizioni in materia di esportazione e importazione, nonché di quelle doganali del paese di spedizione e di destinazione (per l'esportazione: www.posta.ch/esportazione, per l'importazione: www.posta.ch/importazione). Egli deve compilare in modo integrale e veritiero i documenti accompagnatori necessari (documenti di trasporto, fatture commerciali, autorizzazioni ecc.) e allegarli agli invii. Mediante l'inserimento dei dati risp. l'impostazione, il/la cliente acconsente a che i dati concernenti l'invio messi a disposizione della Posta in formato fisico o elettronico possano essere scambiati elettronicamente per finalità di erogazione del servizio, tracciamento degli invii e sdoganamento tra la Posta e le autorità postali o doganali competenti nazionali ed estere risp. con le autorità competenti in base al diritto applicabile a livello locale. Si applicano di volta in volta i principi sulla protezione dei dati del paese interessato.

4.2 Recapito
4.2.1 Esportazione
Il trattamento e il recapito nel paese di destinazione sono effettuati in base alle prescrizioni nazionali e internazionali ivi vigenti. Qualora il destinatario di un pacco Swiss Post GLS rifiuti di pagare gli eventuali costi di sdoganamento e i tributi all'importazione (IVA, dazi doganali, costi di deposito di un magazzino doganale ecc.), oppure non sia in grado di assumersi tali costi, i costi di sdoganamento e i tributi all'importazione devono essere coperti dal mittente. Inoltre, vengono conteggiate una tassa di riaddebito e le eventuali spese di incasso.
4.2.2 Importazione
Un invio proveniente dall'estero viene consegnato al destinatario solo se esso paga gli eventuali costi di sdoganamento e i tributi all'importazione (IVA, dazi doganali ecc.) secondo le modalità di pagamento della Posta. Qualora il destinatario si rifiuti di assumersi tali costi, l'invio viene rispedito al mittente a spese di quest'ultimo. Ai destinatari per i quali è prevista l'emissione di una fattura, i costi possono essere addebitati nella successiva fattura. L'accettazione senza riserve di un invio implica l'obbligo da parte del destinatario di pagare, entro i termini previsti, gli eventuali costi di sdoganamento e i tributi all'importazione (IVA, dazi doganali ecc.).

4.3 Invii esclusi dalla spedizione
Oltre a quelli menzionati alla cifra 2.7, sono esclusi dalla spedizione anche gli invii contenenti oggetti per i quali la Posta esclude il trasporto nella categoria di invio scelto (ad es. denaro, armi, accessori per armi e munizioni) o la cui importazione o circolazione non è ammessa nel paese di destinazione. In linea di massima, spetta al mittente informarsi presso le autorità competenti del paese di destinazione o presso le relative rappresentanze diplomatiche in merito alle possibilità di importazione ed esportazione. In proposito la Posta non si assume alcuna responsabilità.

4.4 Responsabilità
4.4.1 Principio
Ad eccezione dei casi previsti all'articolo 4.4.6, la Posta risponde dello smarrimento, del furto o del danneggiamento di invii raccomandati di documenti e merci di piccole dimensioni International, PRIORITY Plus e PostPac International e di pacchi Swiss Post GLS, tuttavia solo fino all'ammontare del danno dimostrato e, in ogni caso, non oltre il valore del contenuto riportato sui documenti doganali al momento dell'impostazione e non oltre gli importi massimi di cui alla cifra 4.4.2. Salvo regolamentazioni di diverso tenore specifiche per il relativo prodotto riportate qui di seguito, essa non risponde in caso di forza maggiore, per danni conseguenti, ritardo, merci avariate o sporche, imballaggi danneggiati e mancato guadagno o per ulteriori danni (in particolare sdoganamento) che non sono stati causati per negligenza grave o intenzionalmente. Tutte le limitazioni di responsabilità sono valide anche nel caso in cui la Posta coinvolga personale ausiliario o terzi (ad es. subappaltatori, fornitori ecc.) per l'adempimento del contratto. Se il/la cliente invia merci escluse dal trasporto, la responsabilità non sussiste.
4.4.2 Trasporto di valori, orologi, bigiotteria e altre merci
Per gli invii esteri, per il trasporto di valori, orologi e bigiotteria conformemente alla cifra 2.8 e per altre merci (cfr. Eccezioni alla responsabilità alla cifra 4.4.6) valgono i seguenti limiti di responsabilità e limiti massimi di contenuto:

Offerta	Limite di responsabilità standard[1]	Limite di responsabilità aumentato contro sovrapprezzo	Valore massimo del contenuto per invio[2]	
Documenti e merci di piccole dimensioni non raccomandate International	CHF 0.–	Non disponibile	Nessuna indicazione	
PostPac International	CHF 250.– o CHF 500.–[3]	CHF 3 000.–	Valori A Valori B Orologi/ bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– Esclusi dal trasporto CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Documenti e merci di piccole dimensioni raccomandate International	CHF 150.–	Non disponibile	Valori A Valori B Orologi/ bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– Esclusi dal trasporto CHF 25 000.– CHF 40 000.–
PRIORITY Plus	CHF 50.–	Non disponibile	Valori A Valori B Orologi/ bigiotteria Altre merci	CHF 1 000 000.– Esclusi dal trasporto CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pacchi Swiss Post GLS[4]	CHF 500.–	EUR 5 000.–	Valori A Valori B Orologi/ bigiotteria Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto EUR 5 000.– EUR 5 000.–

[1] Il risarcimento corrisponde al prezzo di acquisto (IVA esclusa) di merci analoghe nel luogo e al momento dell'impostazione. Qualora non fosse possibile giungere a un accordo, il risarcimento è pari al valore usuale della merce stimato secondo i medesimi criteri. Nel caso di Swiss Post GLS il risarcimento corrisponde al valore della merce dichiarato sulla fattura commerciale.
[2] Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa. Per il calcolo del limite di contenuto è innanzitutto determinante il prezzo di vendita (indicato sulla fattura). Se non vi è stato alcun acquisto o se non è possibile stabilire il prezzo di vendita sulla base di una fattura, è determinante il prezzo medio al quale vengono vendute o acquistate merci del tipo e della qualità in questione nel luogo e al momento dell'impostazione.
[3] Per i pacchi importati vale un limite massimo di responsabilità di 250 franchi. Per i pacchi esportati vale un limite massimo di responsabilità di 500 franchi.
[4] Per il sovrapprezzo viene stipulata un'assicurazione complementare.

4.4.3 Rimborso dei prezzi
L'obbligo di risarcimento per smarrimento, furto totale o danneggiamento totale comporta anche il diritto al rimborso dei prezzi di trasporto pagati, ad eccezione del prezzo per l'assicurazione complementare in caso di pacchi Swiss Post GLS. Per quanto riguarda i pacchi Swiss Post GLS, questa disposizione vale solo se il prezzo del trasporto è indicato in modo esplicito nella fattura commerciale.

4.4.4 Pretese
In caso di furto, danneggiamento o smarrimento di un invio raccomandato di documenti International o di merci di piccola dimensione International, di un invio PRIORITY Plus, di un pacco o di un invio con valore, il risarcimento spetta in linea di principio al mittente. È fatta salva un'eventuale cessione scritta dei diritti al destinatario. In tal caso si applicano le disposizioni in materia di responsabilità civile dell'amministrazione postale che provvede al risarcimento. La cessione scritta dei diritti non è necessaria nel caso in cui mittente e destinatario sono la stessa persona. Il mittente risp. il destinatario può autorizzare un terzo ad accettare il risarcimento, se ciò è consentito dalla legge.

4.4.5 Responsabilità per invii recapitati
La Posta declina ogni responsabilità per l'invio raccomandato di documenti e merci di piccole dimensioni International, PRIORITY Plus, PostPac International, pacchi Swiss Post GLS o pacchi di altri circuiti di spedizione internazionali da essa recapitati. In caso di invii muniti di adeguato imballaggio, la responsabilità sussiste se:
a. il furto o il danneggiamento vengano constatati prima o durante il recapito dell'invio;
b. i destinatari o, in caso di rinvio, i mittenti facciano valere delle riserve all'atto della presa in consegna di un invio derubato o danneggiato;
c. il danno viene notificato entro otto giorni a decorrere dalla data del recapito per iscritto o tramite l'indirizzo www.posta.ch/caso-di-danno.
Nel caso di invii recapitati all'estero possono trovare applicazione disposizioni diverse del paese di destinazione. Se è disponibile l'avviso di sinistro riconosciuto dall'azienda postale del paese di destinazione, la Posta versa l'indennizzo al mittente.

4.4.6 Eccezioni alla responsabilità
La Posta non risponde:
a. nei casi di forza maggiore;
b. se non è in grado di determinare la sorte dell'invio poiché i documenti di servizio sono andati distrutti per causa di forza maggiore e la responsabilità non può essere altrimenti dimostrata;
c. se il danno è imputabile a colpa o negligenza del mittente o al tipo di contenuto dell'invio;
d. se l'invio è escluso dal trasporto conformemente alle cifre 2.7 e 4.3 o è stato confiscato o distrutto dall'autorità competente;
e. se l'invio contiene valori di bollo non validi per l'affrancatura, monete e banconote numismatiche, buoni, apparecchiature o componenti della tecnologia dell'informazione, della telefonia o dell'elettronica di consumo;
f. se il mittente, entro sei mesi a decorrere dal giorno successivo a quello di impostazione dell'invio, non ha presentato alcuna richiesta di ricerca;
g. se il recapito degli invii avviene oltre i tempi di consegna pubblicati;
h. se l'imballaggio non è adatto al contenuto dell'invio e se non è conforme alle raccomandazioni contenute nelle istruzioni per la spedizione della Posta (cfr. cifra 2.1) risp. a quelle dell'azienda postale del paese di spedizione o di destinazione;
i. se i limiti di contenuto conformemente alla cifra 4.4.2 vengono superati.

4.4.7 Prescrizione delle azioni di risarcimento
Le azioni di risarcimento contro la Posta si prescrivono nel termine di un anno e per la precisione
– in caso di smarrimento, a decorrere dal giorno in cui avrebbe dovuto aver luogo il recapito;
– in caso di danneggiamento, a decorrere dal giorno in cui l'invio è stato consegnato al destinatario.
Restano riservati i casi di dolo e negligenza grave.

4.4.8 Decisioni doganali
La Posta non si assume alcuna responsabilità per dichiarazioni doganali o decisioni prese dalle autorità doganali svizzere o estere durante le operazioni di controllo degli invii. Salvo disposizioni di legge di diverso tenore, le decisioni doganali (importazione) possono essere contestate per iscritto entro al massimo 60 giorni a decorrere dalla data dello sdoganamento.

4.4.9 Responsabilità del mittente
a. Il mittente risponde per tutti i danni subiti dalla Posta o da terzi a causa di invii esclusi dalla spedizione o del mancato rispetto delle condizioni di spedizione.
b. La responsabilità del mittente permane anche se la Posta accetta tali invii.
c. Il mittente risponde per tutti i tributi erariali legati alla spedizione.

4.4.10 Eventuale restituzione del risarcimento
a. Se un invio smarrito o parte di esso viene ritrovato dopo che è stato corrisposto il risarcimento, il mittente risp. il destinatario è invitato a ritirarlo previa restituzione della somma ricevuta a titolo di risarcimento. Se non accolta, la proposta viene formulata all'altra persona coinvolta. Se l'invio è stato recapitato al destinatario dopo il versamento del risarcimento, il mittente risp. il destinatario o un terzo, in caso di cessione scritta dei diritti, è tenuto a restituire la somma ricevuta a titolo di risarcimento.
b. Se non viene reclamato né dal mittente né dal destinatario, l'invio diventa di proprietà della Posta.

5 Protezione dei dati

Per la raccolta e il trattamento dei dati personali, l'azienda si attiene alla legislazione vigente, in particolare al diritto in materia di protezione dei dati e alla Legge sulle poste. Essa tutela i dati dei clienti mediante misure tecniche e organizzative adeguate da trattamenti non autorizzati, cancellazione accidentale, perdita, distruzione, alterazione o danneggiamento e li tratta con riservatezza. Le dichiarazioni sulla protezione dei dati riportate alla pagina www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati forniscono informazioni in merito al trattamento dei dati presso la Posta.

In linea di principio la Posta è titolare indipendente del trattamento ai sensi della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD). In tal senso non è soggetta ad alcuna istruzione della clientela in merito al trattamento di dati personali che forma oggetto del contratto.

La Posta elabora i dati per l'erogazione dei servizi postali e logistici per poter adempiere agli obblighi contrattuali e ufficiali nonché alle offerte. La Posta elabora i dati personali in questo contesto soltanto se essi risultano necessari per l'erogazione delle prestazioni, per la sicurezza dell'esercizio e dell'infrastruttura, per la fatturazione o per la prevenzione delle frodi.

La Posta è autorizzata a elaborare i dati per la gestione ordinaria e il mantenimento di un rapporto cliente rilevante per l'azienda e a garanzia di un'elevata qualità dei servizi. La Posta è altresì autorizzata a elaborare i dati per il mantenimento, l'analisi o lo sviluppo del portafoglio prodotti e per elaborare i propri servizi.

La Posta è autorizzata a anonimizzare i dati personali che elabora e a trattarli in forma anonima per ulteriori finalità. Nell'ambito di questa elaborazione, per la Posta e per eventuali altre parti preposte all'elaborazione dei dati non sussiste più alcuna possibilità di risalire alle persone interessate.

La Posta è autorizzata a esternalizzare a terzi il trattamento dei dati ai fini dell'erogazione della prestazione. È tuttavia tenuta a scegliere, istruire e controllare i soggetti terzi con accuratezza. La Posta è inoltre autorizzata a rendere noti i dati ai tribunali, alle autorità, ai fornitori di servizi di incasso, alle aziende di controllo della solvibilità o ad altri terzi se ciò è necessario per l'espletamento del servizio, a scopi di consulenza o per la tutela dei suoi interessi giuridicamente protetti – in particolare ai fini dell'avvio di procedure o di perseguimento penale.

Eventuali disposizioni in materia di protezione dei dati pattuite in deroga tra le parti hanno priorità su queste ultime.

6 Ulteriori disposizioni

6.1 Ricorso a terzi
Ai fini dell'espletamento del servizio la Posta può ricorrere a terzi. Essa rimane responsabile dell'espletamento del servizio a norma di contratto da parte dei terzi.

6.2 Modifica delle condizioni generali
La Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e l'offerta dei servizi. La rispettiva nuova versione sarà pubblicata tempestivamente sul sito web della Posta (www.posta.ch/cg), prima dell'entrata in vigore.

6.3 Diritto applicabile e foro competente
6.3.1 Il contratto soggiace al diritto svizzero.
6.3.2 Il foro competente è Berna; sono fatti salvi eventuali fori (parzialmente) imperativi (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 CPC per i consumatori).

6.4 Organo di conciliazione
Prima di adire il giudice competente, i clienti hanno la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione della PostCom per risolvere la controversia. Le indicazioni di contatto si trovano all'indirizzo www.ombud-postcom.ch/it.

6.5 Forma di pubblicazione legalmente valida
Le uniche CG giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico e consultabili all'indirizzo www.posta.ch/cg.
In singoli casi, su richiesta del/della cliente, la Posta può fornire una versione cartacea delle CG. 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

010.01 it (AGB_GK) 01.2026 Stab Legal

Posta CH SA
Wankdorfallee 4
3030 Berna

0848 888 888