

Condizioni generali postshop.ch

1. Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali (in seguito dette CG) disciplinano le relazioni d'affari tra le clienti e i clienti (in seguito detti anche «clientela») e Posta CH Rete SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berna, Svizzera; in seguito detta «Posta») in relazione alla vendita di merci e servizi tramite il suo shop in internet (in seguito detto «postshop.ch»).

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

2. Perfezionamento del contratto

La clientela può effettuare un'ordinazione online su postshop.ch. La Posta conferma la ricezione dell'ordinazione tramite e-mail. Il contratto tra la clientela e la Posta si intende perfezionato con la ricezione della conferma dell'ordinazione.

Nel caso in cui l'ordinazione sia effettuata presso una filiale della Posta, il contratto tra la clientela e la Posta si intende perfezionato con l'emissione della ricevuta da parte della Posta.

3. Ordinazione

Un'ordinazione si riferisce a merci o servizi conformi all'offerta presente su postshop.ch.

Le ordinazioni possono essere effettuate tanto da clienti registrati quanto da clienti non registrati. All'atto dell'ordinazione, la clientela è tenuta a fornire sempre informazioni veritiere e a verificare ovvero aggiornare l'indirizzo di consegna ad ogni ordinazione effettuata.

La clientela è inoltre tenuta a rispettare eventuali indicazioni connesse ad un ordine (ad es. età minima, area di destinazione).

4. Obbligo di consegna e rischio di acquisto

La Posta è liberata dall'obbligo di consegna ovvero di adempimento dell'ordinazione se, a sua volta, non ha ricevuto le merci correttamente o puntualmente e/o non ha a disposizione il servizio. La clientela è informata della mancata disponibilità tramite e-mail.

Qualora l'ordinazione non possa essere consegnata ovvero adempiuta entro il termine di consegna massimo di 30 giorni lavorativi, la clientela ha la possibilità di chiedere per iscritto di recedere immediatamente dal contratto. In caso di annullamento dell'ordinazione o di recessione dal contratto, la clientela ha diritto al rimborso di eventuali importi già pagati.

La Posta non si assume il rischio di acquisto dell'ordinazione (rischio di acquisto).

5. Offerta su postshop.ch

L'offerta è pubblicata su www.postshop.ch e ricomprende merci e servizi.

Sono riservate modifiche all'offerta, correzioni a eventuali errori nell'indicazione del prezzo o cambiamenti alla descrizione e alla dichiarazione dei prodotti. Eventuali errori nella pubblicazione dell'offerta non danno diritto alla clientela di pretendere la fornitura effettiva delle merci o dei servizi alle condizioni pubblicate per errore.

Gli articoli proposti su postshop.ch sono in linea di massima riservati a clienti domiciliati in Svizzera, ovvero a clienti con un indirizzo di consegna in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein. I prodotti filatelici sono venduti in tutto il mondo, fatte salve le regole di esclusione vigenti, in particolare per determinati prodotti o per specifici luoghi e indirizzi di consegna. Fanno sempre fede le informazioni specifiche relative alle varie offerte su postshop.ch.

Per gli ordini di francobolli e prodotti filatelici si applicano anche le [Condizioni generali Francobolli e articoli filatelici](#).

6. Diritto di revoca della clientela

La clientela 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 alla clientela fornire prova dell'avvenuta revoca entro i termini; la clientela è tenuta altresì 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

- registrazioni audio e video, giochi o software scaricabili dalla clientela o accessibili a quest'ultima;
- il servizio foto e tutti i prodotti personalizzati, ovvero creati con immagini e/o testi personali;
- prestazioni della clientela il cui costo non superi i CHF 100.–;
- ordinazioni di «carte regalo» dal momento in cui queste hanno raggiunto la fase di emissione, ovvero sono state spedite dal deposito centrale;
- tutte le offerte nel settore del credito Prepaid (cellulari) e delle phoneCARD (rete fissa), nonché dei buoni;
- vignette autostradali;
- «Swiss Crypto Stamp».



Nei casi rimanenti, la possibilità di revoca è esclusa qualora il servizio sia stato fruito e/o sia stato aperto l'imballaggio originale o rimosso il sigillo.

7. Consegna della merce ordinata

Tutte le indicazioni riportate su postshop.ch in merito a disponibilità e tempi di consegna sono fornite senza garanzia alcuna e sono soggette a modifica in qualunque momento.

La consegna delle merci provenienti da terzi (ad es. produttore, fornitore, agente commerciale) è effettuata direttamente dal soggetto terzo specifico.

In caso di consegna delle merci all'estero, la clientela è tenuta a rispettare i principi di tassazione e di sdoganamento nonché eventuali altre disposizioni in materia di importazione del paese di destinazione (paese della destinataria o del destinatario). Il recapito all'estero è effettuato nel rispetto delle prescrizioni ivi vigenti.

8. Contestazione della merce alla consegna

La clientela è tenuta ad esaminare i prodotti consegnati subito dopo averli ricevuti. Eventuali danni e/o difetti della merce devono essere subito segnalati alla Posta. Lo stesso vale in caso di consegna non completa.

La clientela può rispedire la merce all'indirizzo di contatto del Contact Center della Posta solo previo accordo con quest'ultimo. I costi sostenuti per la restituzione della merce sono a carico del/della cliente.

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. 4).

9. Obbligo di garanzia della Posta per difetto della merce

In caso di difetto della merce, si applica la garanzia legale. A fronte della contestazione e dell'accertamento dei difetti della merce, la Posta si riserva il diritto di consegnare alla clientela una merce sostitutiva esente da difetti.

La Posta può adempiere i suoi obblighi di garanzia, in alternativa, mediante riparazione, accredito o riduzione del prezzo, oppure adempierli avvalendosi di terzi (ad es. produttore, fornitore, agente commerciale).

10. Resa del servizio ordinato ed eventuali contestazioni

Il servizio ordinato è reso dalla Posta oppure da terzi.

La clientela può contestare la qualità del servizio rivolgendosi al soggetto che lo ha reso oppure alla Posta.

11. Diritti della clientela in caso di servizi difettosi

Se i servizi resi si dimostrano oggettivamente difettosi, la clientela può scegliere alternativamente tra una riduzione del prezzo o un accredito.

12. 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 mediati, indiretti o conseguenti, ad es. in caso di lucro cessante, perdita di dati o danni dovuti a download.

La Posta non risponde di eventuali ritardi di consegna. Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.

La Posta declina qualsiasi responsabilità per danni causati dal comportamento del personale ausiliario e degli eventuali terzi coinvolti (ad es. produttori, fornitori, agenti commerciali, fornitori di servizi) a seguito di negligenza lieve o media.

13. Prezzi e condizioni di pagamento

Per l'ordinazione la clientela deve pagare il prezzo valido pubblicato su postshop.ch al momento della stipula del contratto. In materia di modalità di pagamento si applicano le disposizioni accettate su postshop.ch. Le modalità di pagamento accettate per la clientela estera possono essere limitate. I costi derivanti dalla consegna della merce all'estero (in particolare imposte e diritti) sono fondamentalmente a carico della clientela.

Sulle ordinazioni che non raggiungono l'importo minimo di ordinazione valido per l'offerta la Posta applica un supplemento per piccoli quantitativi.

L'importo fatturato per un'ordinazione è indicato sulla conferma dell'ordinazione stessa e/o sui giustificativi (ricevuta, bollettino di consegna). Non vengono rilasciati altri documenti come duplicati di bollettini di consegna, attestazioni di fornitura di prestazioni o simili.

In caso di pagamento tramite carta di credito, la clientela si impegna ad indicare i dati necessari nel sistema di pagamento online. Eventuali modifiche, in particolare se riguardano la data di scadenza della carta, devono essere comunicate in tempo utile e per iscritto a Posta CH SA. Con l'ordinazione la clientela autorizza la Posta a cedere l'incasso dei suoi crediti a terzi.

14. Protezione dei dati Aspetti generali

Per la raccolta e il trattamento dei dati personali, la Posta 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 attraverso adeguate misure tecniche e organizzative e li elabora nel rispetto della riservatezza.

Rileva, elabora e salva i dati personali soltanto se essi risultano necessari per l'erogazione delle prestazioni, per la sicurezza dell'esercizio e dell'infrastruttura, per la fatturazione, nonché per l'attuazione e il mantenimento della relazione con la clientela, ovvero per garantire un elevato livello di qualità delle prestazioni.



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/della cliente, nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate.

Ricerche di mercato, consulenza alla clientela e marketing

Al fine di permettere alla Posta di allestire un'offerta in linea con il mercato, il/la 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.

La Posta raccoglie e tratta i dati personali per propri scopi pubblicitari.

La clientela ha in qualunque momento il diritto di opporsi all'utilizzo dei suoi dati personali da parte della Posta per scopi di ricerca di mercato, consulenza alla clientela e marketing. Per l'applicazione del diritto di revoca si vedano i diritti degli interessati.

Diritti degli interessati

I clienti possono chiedere informazioni in merito al trattamento dei propri dati personali. Hanno altresì diritto alla cancellazione ovvero distruzione dei loro dati. Possono opporsi e bloccare il trattamento dei propri dati e, in particolare, la loro comunicazione a terzi qualora tali informazioni non siano necessarie per l'erogazione delle prestazioni da loro richieste. I clienti hanno il diritto alla rettifica dei dati personali inesatti. Se non risulta possibile accertare né la correttezza né l'incorrettezza dei dati, i titolari possono pretendere che sia apposta una nota di contestazione. Il/La 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.

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 esercitare i suoi diritti di persona interessata, la clientela 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.

Per esercitare il diritto di opposizione al trattamento connesso a ricerca di mercato, consulenza alla clientela e marketing (cpv. 2 supra), in alternativa la clientela può rivolgere la sua domanda a contactcenter@posta.ch, scrivendo dall'indirizzo e-mail registrato presso la Posta. In questo caso non è necessario trasmettere una copia di un documento d'identità.

Le e-mail non sono codificate e sono quindi soggette ai rischi di sicurezza solitamente associati a tale metodo di comunicazione.

Responsabilità del/della cliente

Qualora la clientela elabori dati di terzi durante l'utilizzo del Portale clienti «La mia Posta», dei servizi online o delle app, ella è responsabile in via esclusiva nei confronti delle persone interessate.

Ulteriori dichiarazioni di protezione dei dati

Le singole condizioni dei servizi online e la dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati forniscono informazioni integrative sul trattamento dei dati presso la Posta.

Ricorso a terzi (per l'esecuzione dell'ordine)

Per l'erogazione delle proprie prestazioni la Posta può ricorrere a terzi e rendere 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.

I responsabili del trattamento possono essere domiciliati anche all'estero. La Posta garantisce l'adeguatezza della protezione dei dati da parte dei terzi incaricati dell'esecuzione dell'ordine nel paese di destinazione.

15. Fornitura

Nella misura in cui la consegna sia eseguita da Posta CH Rete SA, a tal proposito si applicano le [Condizioni generali «Servizi postali» per clientela commerciale](#) (www.posta.ch/cg).

16. Modifiche delle CG

La Posta si riserva il diritto di modificare le CG in qualsiasi momento. La rispettiva nuova versione delle CG viene pubblicata di volta in volta sul sito web della Posta (www.posta.ch/cg).

17. 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.



18. 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/della 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/della cliente.

19. Diritto applicabile e foro competente

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 privato internazionale (LDIP, RS 291).

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 altresì il luogo di adempimento e di esecuzione per i clienti non domiciliati in Svizzera.

20. 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/della cliente, la Posta può fornire una versione cartacea delle CG. Il/La 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, agosto 2023

