

# CONDIZIONI DI UTILIZZO CHATBOT/LIVE CHAT CON CO-BROWSING E WHATSAPP

## 1. Campo d'applicazione

- 1.1 Le presenti condizioni di utilizzo Chatbot/Live chat con co-browsing e WhatsApp (di seguito denominate condizioni di utilizzo) disciplinano le relazioni d'affari tra i clienti e Posta CH Rete SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata Posta) nell'ambito del supporto al cliente fornito dai collaboratori del Contact Center della Posta tramite chatbot/live chat con co-browsing e utilizzo del canale WhatsApp (di seguito denominato prestazione).
- 1.2 L'utilizzo del canale WhatsApp è inoltre soggetto alle condizioni di utilizzo più aggiornate di WhatsApp LLC, consultabili all'indirizzo <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service-eea?eea=1>
- 1.3 I riferimenti alle persone si intendono validi per ogni genere e per una pluralità di persone.

## 2. Descrizione della prestazione

- 2.1 Il chatbot offre ai clienti la possibilità di porre quotidianamente domande inerenti a Posta CH Rete SA, 24 ore su 24. Le risposte del chatbot sono risposte fornite da un'intelligenza artificiale, e non risposte provenienti da un essere umano.
- 2.2 La live chat offre ai clienti la possibilità di mettersi direttamente in contatto con un collaboratore del Contact Center della Posta mediante la funzione chat.
- 2.3 Utilizzando Whatsapp i clienti possono comunicare con i collaboratori del Contact Center della Posta attraverso un canale alternativo.
- 2.4 Durante una live chat attiva, il co-browsing consente al collaboratore del Contact Center della Posta, una volta ottenuta l'approvazione da parte del cliente, di visualizzare unicamente il sito web della Posta aperto da quest'ultimo nel suo browser e di fornire al cliente un'assistenza ottimale, ad esempio in sede di utilizzo dei servizi online della Posta.

## 3. Ambito di utilizzo e obblighi di collaborazione generali del cliente

- 3.1 Il chatbot è a disposizione dei clienti in linea di massima tutti i giorni, 24 ore su 24.
- 3.2 La live chat e il canale Whatsapp, sono a disposizione dei clienti in linea di massima dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18 e il sabato dalle 8 alle 12. Al di fuori di questi orari i clienti possono avvalersi del modulo di contatto presente sul sito della Posta.
- 3.3 Per l'utilizzo dei servizi si applica la netiquette.
- 3.4 Il cliente è unico responsabile di tutte le informazioni che comunica alla Posta nell'ambito dell'utilizzo dei servizi. Ha in particolare l'obbligo di non rivelare dati sensibili.

## 4. Diritti di proprietà e diritti della proprietà immateriale

- 4.1 Il cliente riconosce che tutti i contenuti disponibili nell'ambito della prestazione, in particolare quelli di terzi, rientrano nella proprietà intellettuale dei rispettivi titolari dei diritti.
- 4.2 Avvalendosi della prestazione e/o richiamando, scaricando o copiando i contenuti il cliente non acquisisce alcun diritto (di utilizzo, della proprietà intellettuale ecc.).

## 5. Disponibilità e interruzioni

- 5.1 La Posta si impegna a garantire che la disponibilità della prestazione e delle sue funzioni sia la più alta e costante possibile. Tuttavia essa non garantisce in alcun modo l'assenza di interruzioni del servizio, la sua disponibilità in uno specifico momento, i servizi di terzi, né la completezza, l'autenticità e l'integrità dei dati archiviati o trasmessi tramite il proprio sistema o via internet.
- 5.2 La Posta si impegna a ridurre al minimo le interruzioni necessarie per l'eliminazione di guasti, l'esecuzione di interventi di manutenzione, l'introduzione di nuove tecnologie ecc. e a programmarle possibilmente nelle ore di minor traffico.

## 6. Supporto e ufficio di contatto

- 6.1 Il supporto relativo ai servizi è garantito dal ContactCenter della Posta, che funge anche da ufficio di contatto per qualsiasi richiesta. Il ContactCenter della Posta è reperibile dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18 e il sabato dalle ore 8 alle ore 12 chiamando il numero di telefono 0848 888 888 oppure utilizzando live chat e Whatsapp. Al di fuori di questi orari i clienti possono avvalersi del modulo di contatto presente sul sito della Posta.
- 6.2 Per domande inerenti a WhatsApp stesso occorre contrattare il supporto di WhatsApp LLC.

## 7. Responsabilità

- 7.1 La responsabilità della Posta e di terzi eventualmente da essa coinvolti è esclusa nei limiti consentiti dalla legge. Sono pertanto esplicitamente esclusi danni diretti e indiretti, danni conseguenti e mancato guadagno.
- 7.2 La Posta non si assume alcuna responsabilità in merito all'esattezza e alla correttezza dei contenuti e/o all'attualità, all'affidabilità e alla completezza della prestazione. La Posta esclude inoltre qualsiasi responsabilità per danni materiali o immateriali risultanti dall'accesso alla prestazione o dal suo utilizzo.
- 7.3 La Posta non risponde altresì di danni dovuti all'utilizzo non conforme alle disposizioni giuridiche o contrattuali delle sue prestazioni o di quelle di terzi né di danni dovuti a guasti di natura tecnica 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.

## 8. Protezione dei dati

- 8.1 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.
- 8.2 La Posta 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 i clienti, ovvero per garantire un elevato livello di qualità delle prestazioni.
- 8.3 Il cliente esprime il proprio consenso affinché la Posta, nell'ambito dell'erogazione della prestazione, analizzi le conversazioni avvenute su chatbot per migliorare costantemente il suo servizio e le utilizzi per finalità di addestramento del chatbot. Un eventuale riferimento alla persona del cliente sarà preventivamente rimosso.

8.4 Qualora il cliente si avvalga del canale Whatsap, tale utilizzo è inoltre soggetto all'informativa sulla privacy di WhatsApp LLC nella versione più aggiornata, che è consultabile all'indirizzo <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?eea=1&>

8.5 Il cliente utilizza volontariamente il canale WhatsApp e acconsente quindi al trattamento dei dati con e attraverso WhatsApp. Il cliente instaura un rapporto contrattuale separato con il quale diviene cliente di WhatsApp in relazione all'invio di messaggi tramite tale canale.

8.6 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 e in particolare sui diritti di informazione spettanti all'interessato per quanto riguarda il trattamento dei dati.

#### **9. Ricorso a terzi (per l'esecuzione dell'ordine)**

9.1 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'elaborazione 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 i terzi incaricati con accuratezza.

9.2 I terzi incaricati dell'elaborazione dell'ordine 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.

#### **10. Modifica delle condizioni di utilizzo o dell'offerta di prestazioni**

10.1 La Posta può modificare in qualsiasi momento le condizioni di utilizzo e/o modificare o sopprimere la prestazione. Le modifiche vengono comunicate preventivamente in modo adeguato.

#### **11. Clausola salvatoria**

11.1 Qualora singole disposizioni delle presenti condizioni di utilizzo dovessero essere inefficaci, incomplete o illecite oppure il loro adempimento diventasse impossibile, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti parti delle presenti condizioni. 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.

#### **12. Diritto applicabile e foro competente**

12.1 Le presenti condizioni di utilizzo sono assoggettate 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).

12.2 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.