

CONDIZIONI GENERALI

Campagne cross-channel

1. Campo d'applicazione

- 1.1 Le presenti condizioni generali (di seguito denominate «CG») disciplinano le relazioni d'affari tra le clienti e i clienti (di seguito denominati clientela) e Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata «Posta») nell'ambito della prestazione che forma oggetto del contratto. I riferimenti alle persone si intendono validi per entrambi i sessi e le pluralità di persone. È esclusa l'applicazione delle condizioni generali della clientela.
- 1.2 Le condizioni particolari relative all'affare concreto sono disciplinate in un'offerta separata e prevalgono sulle CG.

2. Descrizione della prestazione

- 2.1 Una campagna cross-channel può riunire in sé tanto il marketing fisico quanto quello digitale, il quale può comprendere il marketing per nuovi clienti e il remarketing.
- 2.2 Il marketing per nuovi clienti aiuta la clientela a gestire il marketing diretto basato sui dati attraverso tutti i canali. In base alle caratteristiche del gruppo target specificate dalla clientela, le potenziali nuove clienti e i potenziali nuovi clienti vengono valutati e contattati per via digitale o cartacea tramite invio postale indirizzato. In una seconda fase, le potenziali nuove clienti e i potenziali nuovi clienti vengono ricontattati con una e-mail di promemoria o con un invio postale.
- 2.3 Le prestazioni di remarketing aiutano la clientela a gestire un marketing diretto basato sui dati attraverso tutti i canali. Il remarketing offre una tecnologia di tracciamento per il canale online che consente di riconoscere le utenti e gli utenti e di inviare loro pubblicità personalizzata, sia in formato digitale sia in formato cartaceo.

In questo contesto, vengono utilizzati script di remarketing, cookie, ecc. che vengono memorizzati e/o riprodotti sui terminali delle persone interessate (in particolare clientela finale potenziale o esistente). A tal proposito può aver luogo un trattamento di dati personali. Della riproduzione o dell'impostazione di script, cookie, ecc. e del rispetto delle necessarie disposizioni di legge – e specificamente della garanzia della trasparenza, dell'ottenimento dei consensi, ecc. – è responsabile la clientela, eventualmente in collaborazione con i soggetti terzi coinvolti. Non riproducendo né salvando gli script e cookie e non trattando dati personali in tale contesto, la Posta non svolge alcun ruolo nel processo né è parte di esso.

- 2.4 Ove sia effettuato un confronto degli indirizzi, alla clientela viene messo a disposizione un accesso ad un'apposita piattaforma di un soggetto terzo coinvolto, e precisamente Rocket Mountain AG. Se non diversamente concordato, i dati allestiti dalla clientela vengono integrati nella banca dati del soggetto terzo e sincronizzati con i dati della banca dati di questi.
- 2.5 La prestazione contrattuale ed esclusiva fornita dalla Posta alla clientela è definita nell'offerta, la quale forma parte del contratto tra le parti. La prestazione resa dalla Posta si limita quindi allo svolgimento della campagna. Ciò implica che la Posta si limita a organizzare il contatto tra la clientela e i terzi coinvolti, ad eseguire la verifica degli indirizzi nell'ambito dei suoi servizi di trattamento degli indirizzi, senza divulgare in alcun modo i propri dati di indirizzo, ad eseguire la stampa e la spedizione e a emettere una fattura complessiva nei confronti della clientela. Tutte le altre prestazioni sono fornite direttamente da terzi e possono essere concordate tra questi e la clientela. I dati della Posta non vengono mai divulgati né venduti. La clientela non ha alcun diritto in tal senso. La Posta non può promettere il buon esito degli acquisti eventualmente conclusi o simili.

3. Obblighi di cooperazione della clientela

- 3.1 La clientela deve sostenere attivamente, gratuitamente, tempestivamente e in ogni ragionevole modo la Posta ovvero i suoi collaboratori, e gli eventuali soggetti terzi a cui quest'ultima ricorra per l'esecuzione del contratto (ad es. fornitori, subappaltatori), nell'erogazione delle prestazioni, contribuendo a svolgere le necessarie attività di preparazione e predisposizione (inclusa l'acquisizione di tutte le autorizzazioni e i diritti necessari) e concedendo l'indispensabile accesso ai suoi locali e alle sue risorse.
- 3.2 La clientela è altresì tenuta a mettere a disposizione tempestivamente tutti i dati, le informazioni, i documenti e le risorse personali eventualmente rilevanti per l'esecuzione della prestazione.
- 3.3 La clientela ha l'obbligo di conservare con cura e in modo sicuro password, codici d'identificazione, dati del login ecc. e di non renderli accessibili a persone non autorizzate. La clientela deve assicurarsi che il login venga effettuato soltanto su apparecchi utilizzati esclusivamente da loro stessi o da persone da loro autorizzate.
- 3.4 La clientela garantisce che siano caricati solo dati che soddisfano appieno i requisiti previsti dall'art. 3 lett. o LCS1.
- 3.5 Ulteriori obblighi di cooperazione possono risultare dall'offerta.

4. Obblighi di informazione

- 4.1 Le parti si informano reciprocamente in merito a circostanze o eventi che potrebbero essere rilevanti per l'esecuzione del presente contratto.
- 4.2 In caso di eventi straordinari la controparte deve essere immediatamente informata. I casi di particolare urgenza devono essere notificati alla controparte, ovvero agli uffici o alle persone di contatto designati anticipatamente dalle parti. Ciascuna parte ha facoltà di richiedere alla controparte la trasmissione di informazioni scritte o verbali in merito a questioni relative all'esecuzione del contratto.

5. Prezzi e modalità di pagamento

- 5.1 I prezzi e condizioni di pagamento differenti sono stabiliti nell'offerta.
- 5.2 La clientela è responsabile di pagare la fattura entro i termini previsti.
- 5.3 Eventuali obiezioni in merito alla fattura devono essere presentate alla Posta per iscritto entro 30 giorni dalla fatturazione.
- 5.4 Il termine di pagamento è di 30 giorni. Per eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, alla clientela vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. Se è in ritardo con il pagamento dovuto, la clientela è tenuta a versare un interesse di mora del 5% annuo. Dopo un sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi delle fatture non pagati a un'azienda incaricata dell'incasso. In casi giustificati la Posta ha il diritto di pretendere il pagamento in contanti da parte della clientela o di accorciare il termine di pagamento.
- 5.5 Qualora la clientela si trovi in mora di pagamento di oltre 60 giorni nei confronti della Posta, questa è autorizzata a disdire il presente contratto per gravi motivi.
- 5.6 Inoltre la mancata fruizione delle prestazioni contrattuali da parte della clientela non la esonera dal suo obbligo di pagamento per i corrispettivi correnti.
- 5.7 Alla clientela non è consentito compensare i crediti della Posta con eventuali contropartite.

6. Diritti di proprietà e diritti della proprietà immateriale

- 6.1 Tutti i diritti di protezione preesistenti (diritti di protezione dei beni immateriali e delle prestazioni, così come aspettative su questi)

- permangono in capo alla Posta o ai terzi di cui questa di avvale. Il presente contratto non trasferisce diritti di protezione (diritti d'autore, diritti di marchio, diritti su disegni o brevetti). La clientela non ha il diritto di depositare o chiedere autonomamente la tutela dei diritti di protezione (diritti di protezione dei beni immateriali e delle prestazioni, così come eventuali aspettative su di essi), e nemmeno dei nomi di dominio derivanti dalla presente relazione commerciale, senza preventivo accordo in contrario.
- 6.2 Tutti i diritti di protezione nascenti dalla fornitura della prestazione (incl. sviluppo di prodotti esistenti o di nuovi prodotti), così come i documenti organizzativi e di programmazione, spettano o restano in capo alla Posta.
- 6.3 La clientela acquisisce, per la durata del contratto individuale, il diritto non esclusivo, limitato esclusivamente allo scopo di detto contratto, non trasferibile e non cedibile in sottoliceza di utilizzare il servizio predisposto dalla Posta e la documentazione messa a disposizione. Non sono inclusi il diritto di elaborazione o di alienazione.
- In particolare, la clientela non è autorizzata a effettuare la copia, la retroingegneria, la decompilazione o comunque la traduzione del software eventualmente reso disponibile.
- Tutti i documenti messi a disposizione della clientela da parte della Posta, ivi compresi quelli in formato elettronico, possono essere utilizzati e copiati esclusivamente per lo scopo del contratto individuale.
- 6.4 La clientela dichiara e garantisce espressamente di disporre nella misura necessaria di tutti i diritti su mezzi pubblicitari e immagini/testi, in particolare dei diritti aziendali, d'autore e sul marchio nonché dei diritti di protezione delle prestazioni e/o dei diritti della personalità. È altresì consapevole che le immagini, i grafici, i dati, i documenti audio, i programmi interi o parziali ecc. sono o possono essere protetti da diritti di terzi e garantisce di aver previamente ottenuto i diritti di utilizzo necessari.
- 6.5 La Posta non è obbligata a verificare l'esistenza di simili diritti di terzi o la disponibilità dei diritti di utilizzo necessari della clientela. In caso di dubbio, la Posta può tuttavia richiedere alla clientela una prova di legittimazione, rifiutare l'accettazione della relativa documentazione, richiedere la rimozione di parti che violano i diritti e, in caso di rifiuto, sospendere le proprie prestazioni fintantoché non è stata rimossa l'eventuale violazione dei diritti. La clientela è tenuta a manlevare completamente la Posta da qualsiasi pretesa venga avanzata da terzi nei suoi confronti.
- 6.6 Le parti si informeranno immediatamente qualora terzi facciano valere la violazione di diritti di protezione a causa della fornitura delle prestazioni. In mancanza di un'informazione tempestiva, la parte interessata rinuncia a far valere la manleva. Le parti si accorderanno reciprocamente su come tutelarsi da tali pretese, si sosterranno in modo adeguato nel quadro della difesa e si terranno informate costantemente e senza ritardi circa lo svolgimento del procedimento.
- 6.7 Qualora terzi facciano valere pretese nei confronti della clientela, inoltre, la Posta è tenuta soltanto a intraprendere una delle azioni seguenti:
- sostituzione della prestazione con una prestazione equivalente, che non violi diritti di terzi; oppure
 - garantire che la clientela possa utilizzare anche in futuro la prestazione.
- Le pretese di risarcimento danni nei confronti della Posta devono essere fatte valere secondo il successivo punto 12.
- 7. Utilizzo di marchi e loghi**
- I marchi e i loghi possono essere utilizzati solo con il consenso scritto della parte interessata e l'utilizzo deve rientrare nell'ambito dell'adempimento del presente accordo.
- 8. Disponibilità e interruzioni**
- La Posta si impegna a garantire la massima disponibilità possibile del servizio oggetto del contratto. Tuttavia essa non garantisce in alcun modo l'assenza di interruzioni del servizio, la sua disponibilità in uno specifico momento, né la completezza, l'autenticità e l'integrità dei dati archiviati o trasmessi tramite il proprio sistema o via internet. 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 effettuarle possibilmente nelle ore di minor traffico.
- 9. Supporto e uffici di contatto**
- I servizi di supporto e gli uffici di contatto specifici per il cliente possono essere stabiliti nell'offerta.

10. Comunicazione

Ogni comunicazione esterna in merito alla collaborazione in essere, come anche l'indicazione di referenze, necessita del previo consenso scritto dell'altra parte.

11. Segretezza

- 11.1 Sono «informazioni confidenziali» tutte le informazioni e i dati che una parte («Parte divulgante») divulga o comunica all'altra parte («Parte ricevente») relativamente all'attività, in particolare alla stipula e al contenuto del presente accordo.

Non sono informazioni confidenziali le informazioni che:

- divengono di pubblico dominio senza alcuna violazione del presente accordo e senza alcuna violazione dei diritti di terzi;
- sono già legittimamente in possesso della Parte ricevente;
- sono state sviluppate dalla Parte ricevente o per suo conto, indipendentemente dall'attività.

In caso di dubbio, le informazioni dovranno essere trattate come informazioni confidenziali.

- 11.2 La Parte ricevente utilizzerà le informazioni confidenziali esclusivamente per lo scopo pattuito.

L'utilizzo da parte dei collaboratori e di altri soggetti terzi («Persone ausiliarie») è consentito soltanto nella misura in cui questi abbiano necessità di conoscere le informazioni ai fini dell'attività e abbiano assunto verso la Parte ricevente obblighi di riservatezza equivalenti.

Le informazioni confidenziali dovranno essere efficacemente protette dall'accesso e dalla divulgazione non autorizzati adottando adeguate misure organizzative, tecniche e legali.

La Parte ricevente è tenuta ad adottare la medesima diligenza che adotterebbe per proteggere le proprie informazioni confidenziali della stessa natura, e comunque almeno la diligenza consueta negli affari. È in particolare consentito l'utilizzo di quei sistemi di comunicazione e informatici (incl. i servizi di online storage e cloud) che la Parte divulgante rende disponibili o utilizza ai fini della trasmissione.

Ogni violazione del presente accordo, sia essa avvenuta o minacciata, dovrà essere comunicata alla controparte subito dopo averne avuto conoscenza.

Su richiesta, la Parte ricevente produrrà prova dell'osservanza dei suoi obblighi derivanti dal presente accordo.

12. Responsabilità

- 12.1 Nella misura consentita dalla legge, si esclude qualsiasi responsabilità della Posta per danni causati da negligenza lieve e media.
- 12.2 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.
- 12.3 La Posta non può essere ritenuta responsabile in caso di uso indebito e danni causati da terzi e per carenze a livello di sicurezza della rete di telecomunicazione e della rete internet e non sarà chiamata a rispondere di ulteriori costi (di riparazione o assistenza).
- 12.4 La Posta declina qualsiasi responsabilità per danni causati dal comportamento del personale ausiliario e degli eventuali terzi coinvolti (ad es. subappaltatori, fornitori ecc.) a seguito di negligenza lieve o media.
- 12.5 La Posta non risponde altresì, nei limiti consentiti dalla legge, di danni dovuti all'utilizzo non conforme alle disposizioni giuridiche o contrattuali delle sue prestazioni.
- 12.6 Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.
- 12.7 Nella misura consentita dalla legge, la Posta non risponde dei danni dovuti a guasti 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, né per la perdita o il danneggiamento di dati, ecc.
- 13. Protezione dei dati**
- 13.1 Le parti si impegnano a osservare le disposizioni della legislazione via via applicabile in materia di protezione dei dati. I dati personali possono essere elaborati esclusivamente per lo scopo e nella misura necessaria ai fini dell'adempimento e dell'esecuzione del contratto.
- 13.2 La clientela garantisce di aver ottenuto in modo legalmente sufficiente tutti i consensi necessari al trattamento dei dati da parte

- delle persone interessate, se richiesto dalla legge, e di esserne in possesso.
- 13.3 I terzi coinvolti, e specificamente la Rocket Mountain AG, utilizzano i dati caricati dalla clientela sulla piattaforma esclusivamente per effettuare un confronto cifrato tra clientela esistente e nuova clientela e per elaborare in maniera differenziata tali dati nell'ambito della fornitura del servizio. La Posta tratta esclusivamente dati non personali relativi alla campagna tramite la piattaforma di terzi, come ad es. i risultati della campagna basati su cifre e prestazioni.
- 13.4 Garantisce in particolare un livello di protezione adeguato predisponendo misure tecniche e organizzative.
- 13.5 La dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati fornisce informazioni aggiuntive in merito al trattamento di dati in occasione dell'utilizzo del nostro sito web.
- 14. Ricorso a terzi**
- 14.1 Per l'erogazione delle proprie prestazioni la Posta può ricorrere a terzi e rendere accessibili a detti terzi i dati necessari. I terzi incaricati nel ruolo di responsabile/i del trattamento 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 con accuratezza i terzi coinvolti.
- 14.2 Tra Rocket Mountain AG e la clientela si costituisce un rapporto contrattuale diretto che regola le prestazioni corrispondenti. Allo stesso modo, le relative pattuizioni vengono concordate direttamente tra la clientela e i terzi, senza il coinvolgimento della Posta. Nell'ambito della campagna può eventualmente accadere che tra la clientela e altri soggetti terzi si costituisca un rapporto contrattuale diretto che regola direttamente le prestazioni corrispondenti.
- 14.3 Per il resto, la Posta divulga i dati ad altri soggetti terzi solo se soggetta ad un obbligo di legge o se la clientela la autorizza a farlo e presta il suo consenso. La clientela è responsabile di ottenere i consensi delle persone interessate.
- 14.4 I terzi posso essere anche domiciliati all'estero.
- 15. Entrata in vigore, durata e disdetta**
- 15.1 Il presente contratto entra in vigore con la sottoscrizione dell'offerta da parte della clientela oppure – in caso di corrispondenza elettronica – con la conferma dell'offerta da parte della clientela a mezzo e-mail o firma alla data specificata nell'offerta. Il contratto entra in vigore al più tardi con la fruizione del servizio. Il contratto è stipulato a tempo indeterminato. Scadenze, durate minime e modalità di disdetta/annullamento possono essere stabilite nell'offerta.
- 15.2 Ciascuna delle due parti, previo sollecito, ha il diritto di disdire il contratto in qualsiasi momento per giusta causa, vale a dire in caso di reiterata o grave e colposa violazione del contratto oppure in caso di insolubilità della controparte. Un'insolubilità della clientela si ha comunque in caso di comminatoria di fallimento o di sovraindebitamento di questa. Una disdetta immediata è altresì possibile allorquando il management o i rapporti di proprietà della controparte cambiano in modo tale che l'adempimento del contratto non viene più garantito oppure per la parte che disdice non può più essere ragionevole rispettare detto impegno. Per causa grave si intende anche un'obiezione sollevata dalla Confederazione (proprietaria) ovvero dagli organi di vigilanza o altri tipi divergenze con terzi in relazione allo scopo dell'azienda secondo l'art. 3 della Legge sull'organizzazione della Posta rendono impossibile la prosecuzione del rapporto contrattuale per la Posta.
- 16. Effetti della cessazione**
- 16.1 Su richiesta della rispettiva controparte tutti i documenti e le altre informazioni e i dati devono essere distrutti. La distruzione deve essere confermata per iscritto (posta elettronica inclusa). Sono esclusi la normale corrispondenza e i documenti da conservare a norma di legge, come anche i dati trattati in qualità di titolare indipendente. Le richieste riguardanti i documenti ed ogni altra informazione e dato conservato presso terzi, ad es. la Rocket Mountain AG, devono essere rivolte direttamente dalla clientela a questi.
- 16.2 Qualora la Posta abbia effettuato investimenti in considerazione di una durata contrattuale minima e nel caso in cui il contratto venga disdetto anticipatamente per motivi imputabili alla clientela, quest'ultima è tenuta a risarcire alla Posta gli investimenti, secondo le regole pattuite per l'annullamento.
- 16.3 Con la risoluzione dell'accordo decade qualsiasi diritto di utilizzo per il software e l'hardware della soluzione.
- 16.4 Gli obblighi di riservatezza e le limitazioni di responsabilità sopravviveranno senza limitazione alcuna alla fine dell'attività.
- 17. Modifica delle CG o dell'offerta di prestazioni**
In casi debitamente motivati, la Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e/o modificare o sopprimere la prestazione. Le modifiche, tranne nei casi urgenti, vengono comunicate in via preventiva e in modo adeguato. In assenza di obiezione scritta entro un mese dalla comunicazione, le modifiche delle CG e dell'offerta di prestazioni si intendono accettate. In caso di obiezione, la clientela è libera di disdire la relazione d'affari con effetto immediato.
- 18. 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.
- 19. Esclusione di rapporti di natura societaria**
Sottoscrivendo il presente contratto le parti non costituiscono nessun rapporto di natura societaria, come per es. una società semplice. Nessuno dei contraenti ha il diritto di agire e di concludere negozi giuridici a nome della controparte.
- 20. Cessione dei diritti**
La cessione del presente contratto o il trasferimento di diritti o doveri da esso derivanti richiede il consenso scritto di entrambe le parti. La Posta può cedere il presente contratto ovvero trasferire diritti e doveri da esso derivanti a un'altra società senza il consenso della clientela, 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 della clientela.
- 21. Diritto applicabile e foro competente**
- 21.1 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 internazionale privato (LDIP, RS 291).
- 21.2 Il foro competente è Berna. Sono fatti salvi fori giuridici (parzialmente) obbligatori (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 del CPC per le consumatrici e i consumatori). Se non diversamente convenuto, Berna è considerata altresì luogo di adempimento e di esecuzione per la clientela non domiciliata in Svizzera.
- 22. Formato di pubblicazione legalmente valido**
Le uniche CG giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico all'indirizzo www.posta.ch/cg. La clientela prende atto che le CG costituiscono soltanto una riproduzione delle CG in vigore in quel momento, le uniche giuridicamente vincolanti, e che forniscono informazioni legalmente valide solo fino a quando non sono sostituite da un'altra versione.