

# Condizioni generali (CG)

## Login centro clienti

- 1 **Campo d'applicazione**

Le presenti condizioni generali «Login Centro clienti» (di seguito: CG) disciplinano la relazione d'affari tra i clienti e Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito: Posta) nell'ambito dell'utilizzo del login tramite [www.posta.ch](http://www.posta.ch) (di seguito: login) e delle funzioni generali protette da login del centro clienti (di seguito: centro clienti).  
L'utilizzo dei servizi online protetti da login (di seguito: servizi online) e delle app per smartphone (di seguito: app) è disciplinato in accordi separati stilati dal rispettivo fornitore. I fornitori di servizi online possono essere altre società del gruppo Posta (di seguito: società del gruppo) e fornitori terzi autorizzati dalla Posta. La Posta non funge da contraente o garante per altri fornitori di servizi online anche qualora i relativi accordi rinviino alle presenti CG. La Posta tiene un elenco aggiornato delle società del gruppo su [posta.ch](http://posta.ch) e degli operatori terzi autorizzati all'interno del centro clienti.  
I riferimenti alle persone si intendono validi per ogni genere e una pluralità di persone.
- 2 **Requisiti di adesione e di utilizzo**
  - 2.1 **Registrazione con SwissID**

Per aprire un account cliente tramite SwissID, il/la cliente deve innanzitutto creare un account SwissID. Il processo di apertura è interamente gestito dall'operatore SwissSign Group SA. Maggiori informazioni al riguardo sono disponibili su [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch).  
Una volta aperto un account tramite SwissID, il/la cliente viene reindirizzato al sito [www.posta.ch](http://www.posta.ch), dove può proseguire la registrazione per creare un account cliente. Tramite lo SwissID, la Posta ottiene i dati espressamente autorizzati dal/dalla cliente al momento della registrazione / del login (appellativo, nome, cognome, lingua, ultimo aggiornamento, indirizzo e-mail, numero di cellulare, identificativo SwissID) e li utilizza per gli scopi del login e del Centro clienti.  
La Posta non comunica alcun dato dei clienti a SwissSign per l'utilizzo di SwissID.  
Nell'ambito della registrazione, la Posta invia al/alla cliente un codice di attivazione (link) all'indirizzo e-mail indicato. Il/La cliente deve attivare il proprio account entro il termine indicato mediante il link di conferma; in caso contrario, il collegamento verrà cancellato e sarà necessario effettuare una nuova registrazione.  
La Posta è libera di rifiutare le registrazioni richieste senza fornire motivazioni.

**Registrazione con il Login clienti Posta**  
Per poter aprire un account cliente e accedere ai servizi online e alle app, il/la cliente deve registrarsi per il login. Nell'ambito della registrazione, la Posta invia al/alla cliente un codice di attivazione (link) all'indirizzo e-mail indicato. Il/La cliente deve attivare il proprio account entro il termine indicato mediante il link di conferma; in caso contrario, il collegamento verrà cancellato e sarà necessario effettuare una nuova registrazione.  
Al/Alla cliente spetta la responsabilità di scegliere una password complessa (evitando password banali come ad es. «ASDF 1234», «Luca 72» ecc.) e adeguata alle esigenze di protezione del suo account cliente.  
La Posta è libera di rifiutare le registrazioni richieste senza fornire motivazioni.
  - 2.2 **Dati del/della cliente**

In fase di registrazione e di altre forme di utilizzo, il/la cliente è tenuto/a a fornire dati completi e veritieri, a mantenere tutti i dati aggiornati (in particolare gli indirizzi e-mail) e a rettificare immediatamente gli errori. Con la propria iscrizione il/la cliente conferma di possedere la capacità di agire ovvero di agire con il consenso del/della rappresentante legale.  
La Posta è autorizzata a mettere a disposizione dei fornitori dei servizi online utilizzati dal/dalla cliente i dati necessari.
  - 2.3 **Login**

Una volta conclusa la registrazione, il/la cliente può accedere al centro clienti, ai servizi online e alle app.  
Dopo aver effettuato con successo il login, il/la cliente resta connesso fino a quando non si disconnette dal rispettivo servizio online o dall'app; in caso contrario viene disconnesso dal sistema dopo un periodo di inattività prolungato. All'apertura, o in determinati altri momenti, il servizio online può richiedere al/alla cliente di reinserire la password.  
Spetta al/alla cliente assicurarsi che il login venga effettuato soltanto su apparecchi utilizzati esclusivamente da lui/lei stesso/a o da persone da quest'ultimo/a autorizzate.  
Dopo più tentativi di login infruttuosi, l'account utente viene automaticamente bloccato. Il/La cliente può richiedere lo sblocco presso il Contact Center della Posta ([contactcenter@posta.ch](mailto:contactcenter@posta.ch)) oppure può ripristinare la password.
  - 2.4 **Collegamento allo SwissID**

Per collegare un account esistente allo SwissID è necessario disporre di uno SwissID. La registrazione e l'utilizzo dello SwissID competono al/alla cliente e sono regolati esclusivamente dalle condizioni generali del fornitore SwissSign Group SA. Maggiori informazioni al riguardo sono disponibili su [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch).  
Tramite lo SwissID, la Posta ottiene i dati espressamente autorizzati dal/dalla cliente al momento della registrazione / del login (appellativo, nome, cognome, lingua, ultimo aggiornamento, indirizzo e-mail, numero di cellulare, identificativo SwissID) e li utilizza per gli scopi del login e dei servizi online. La Posta non comunica alcun dato dei clienti a SwissSign per l'utilizzo di SwissID. Una volta effettuato il collegamento, per utilizzare il centro clienti così come le app e i servizi online protetti da login occorre effettuare un login con SwissID.
- 3 **Prestazioni del/della cliente**
  - 3.1 **Obbligo generale di diligenza**

Gli elementi di autenticazione necessari per l'accesso al centro clienti (nome utente, password, e-mail con link, accesso ai messaggi SMS ecc.) devono essere custoditi scrupolosamente e al sicuro e non devono essere resi accessibili a terzi. Spetta al/alla cliente assicurarsi che il login venga effettuato soltanto su apparecchi utilizzati esclusivamente da lui/lei stesso/a o da persone da quest'ultimo/a autorizzate.  
Se concede l'accesso all'account cliente a terzi autorizzati (di seguito: utenti), il/la cliente deve considerare i loro atti come propri. È inoltre tenuto/a a garantire che i terzi proteggano i propri elementi di autenticazione secondo gli obblighi di diligenza e che chiunque usi il suo account cliente rispetti le presenti CG.  
In tutte le forme di utilizzo, il/la cliente è tenuto a fornire dati completi e veritieri, a mantenere tutti i dati aggiornati e a rettificare immediatamente gli errori. Con la propria iscrizione il/la cliente conferma di possedere la capacità di agire ovvero di agire con il consenso del/della rappresentante legale.
  - 3.2 **Obbligo di comunicazione**

Qualora il/la cliente o l'utente abbia motivo di ritenere che un terzo non autorizzato sia in possesso degli elementi di autenticazione o, senza esservi autorizzato, abbia accesso alla piattaforma o a singole funzioni ivi offerte, ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione al Contact Center della Posta ([contactcenter@posta.ch](mailto:contactcenter@posta.ch)) e ad adottare in modo autonomo le necessarie misure di sicurezza.  
Il/La cliente, inoltre, comunica al Contact Center della Posta ([contactcenter@posta.ch](mailto:contactcenter@posta.ch)) eventuali interruzioni e guasti al sistema il più rapidamente possibile. Il/La cliente sostiene i costi legati alla risoluzione dei guasti, qualora la loro causa sia riconducibile a vizi e difetti o a un errore delle apparecchiature utilizzate dal/dalla cliente.

- 3.3 **Contenuti**  
Il/La cliente è responsabile dei contenuti (immagini, lingua, dati) inoltrati o elaborati dal lui/lei stesso/a o da terzi tramite il suo login e/o i servizi online o messi a disposizione per la consultazione. La Posta è autorizzata a comunicare a terzi e/o a cancellare contenuti e informazioni, laddove ciò sia necessario per effetto di disposizioni di legge o ordini delle autorità.
- 3.4 **Sistemi propri**  
Spetta al/alla cliente realizzare a proprie spese un accesso a internet, procurando i necessari componenti hardware e software e procedendo alla loro corretta configurazione, ovvero provvedere ai mezzi necessari per l'autenticazione. Sono a carico del/della cliente le spese per l'integrazione dei dati messi a disposizione di quest'ultimo/a. La Posta non finanzia in alcun modo i costi di sviluppo.  
Il/La cliente deve adottare le misure di sicurezza atte a impedire intrusioni non autorizzate in sistemi altrui e la diffusione di virus. In particolare, provvede affinché gli impianti e gli apparecchi in suo possesso, e impiegati per l'utilizzo del login su [www.posta.ch](http://www.posta.ch), dei servizi online e delle app, siano protetti da accessi non autorizzati e da manipolazioni.
- 3.5 **Osservanza della legge**  
Il/La cliente si impegna a osservare le disposizioni di legge svizzere ed eventualmente quelle straniere applicabili nei singoli casi per l'utilizzo del login, dei servizi online e delle app. Sono vietati, in particolare, contenuti e attività che violino il diritto vigente (ad es. diritto penale, diritto della personalità, diritto della proprietà immateriale) che abbiano carattere offensivo o inopportuno, che ledano la sfera privata di terzi, che rappresentino invii di massa e/o pubblicitari non richiesti oppure che siano in qualsiasi modo in contrasto con tutte le CG della Posta o con gli interessi della Posta.
- 4 Blocco dell'accesso**  
Qualora il/la cliente violi le presenti CG o le CG dei servizi online, sussista un sospetto di abuso, non sia più garantita la sicurezza del sistema, venga presentata una richiesta motivata da parte di un fornitore di servizi online oppure il/la cliente sia in mora con il pagamento delle fatture della Posta, la Posta è autorizzata a bloccare l'accesso del/della cliente al login, ai servizi online e alle app della Posta e dei fornitori dei servizi online senza alcun preavviso né conseguenti costi e a informare i fornitori interessati. Inoltre la Posta può adottare misure volte a evitare abusi, ivi compreso il blocco temporaneo del login e dell'accesso ai servizi online e alle app della Posta e dei fornitori di servizi online senza previo avvertimento. Il/La cliente può richiedere lo sblocco presso il Contact Center della Posta ([contactcenter@posta.ch](mailto:contactcenter@posta.ch)).
- 5 Descrizione della prestazione: account cliente e account utente**
- 5.1 **Servizi online**  
Tramite i servizi online o le app è possibile beneficiare di varie prestazioni della Posta e dei fornitori di servizi online esclusivamente nei limiti delle relative disposizioni d'utilizzo. Le prestazioni in questione sono descritte più dettagliatamente negli accordi specifici stipulati con il rispettivo fornitore.  
La Posta può, in ogni momento e senza l'approvazione esplicita del/della cliente, modificare, integrare o sospendere a posteriori i servizi online e le app della Posta. Le relative modifiche vengono pubblicate ai sensi dell'articolo 10.
- 5.2 **Assistenza del Contact Center**  
Su incarico del/della cliente, i collaboratori della Posta debitamente autorizzati possono avere accesso all'account cliente o all'account utente per elaborare le richieste dei clienti.
- 5.3 **Verifica**  
La Posta può verificare i dati del/della cliente prima di erogare determinate prestazioni. In particolare, prima dell'attivazione dell'account utente, la Posta può verificare indirizzi e-mail e postali, nonché numeri di telefono ai fini dell'identificazione del/della cliente, mediante comunicazione di un codice e successiva conferma. Per determinati servizi la verifica avviene tramite il recapito di un SMS a un numero di cellulare.
- 5.4 **Account cliente e account utente**
- 5.4.1 **Account cliente «privato»**  
Per i clienti privati l'account cliente viene attribuito alla persona registrata (cliente).
- 5.4.2 **Account cliente e account utente «aziendale»**
- 5.4.2.1 **Informazioni generali**  
La prima persona che si registra nel login a nome di una ditta o di un'associazione (cliente) apre un account «aziendale» e per questo conto riceve automaticamente un account utente con il ruolo di super amministratore (di seguito «account cliente»). L'account cliente e tutti gli account utente subordinati vengono imputati al/alla cliente. Il/La cliente deve assicurare che gli utenti rispettino le presenti CG.  
La Posta non verifica in alcun modo la legittimazione del super amministratore, né la sua appartenenza alla rispettiva ditta. In tale contesto la Posta declina qualsiasi responsabilità nei limiti consentiti dalla legge.  
La responsabilità per l'accesso, l'utilizzo (inclusa l'attribuzione dell'autorizzazione) e la manutenzione dell'account spetta esclusivamente al/alla cliente. In tale contesto la Posta declina qualsiasi responsabilità nei limiti consentiti dalla legge.
- 5.4.2.2 **Amministratori e autorizzazioni**
- 5.4.2.2.1 **Super amministratore**  
Un super amministratore può registrare altri collaboratori del/della cliente con il ruolo di super amministratore. I super amministratori, in particolare, possono richiedere l'apertura di un rapporto di fatturazione e nuovi servizi online della Posta e dei fornitori di servizi online per l'account cliente e gestire l'account cliente: registrare, cancellare e modificare utenti nonché attribuire diritti ai sensi degli articoli di seguito riportati. Il super amministratore ha la possibilità di impostare account utente per i diversi utilizzatori dell'account cliente (di seguito: account utente). I super amministratori sono tenuti a far sì che gli utenti siano informati sui diritti e doveri, in particolare sugli obblighi di diligenza per l'utilizzo dell'account cliente e dei servizi online con esso disponibili. L'accesso degli utenti può essere limitato dai super amministratori a singoli servizi online. Qualora sull'account utente sia aperto un rapporto di fatturazione, l'accesso degli utenti può essere limitato anche ai numeri debitori.  
Qualora un super amministratore dovesse lasciare la ditta del/della cliente, quest'ultimo dovrà provvedere a nominare preventivamente un nuovo super amministratore. Gli utenti che lasciano la ditta del/della cliente devono immediatamente essere cancellati.
- 5.4.2.2.2 **Amministratore utenti**  
Le persone con il ruolo di «amministratore utente» possono creare e amministrare anche nuovi account utente. Possono gestire questi ultimi esclusivamente in base ai diritti loro attribuiti dal super amministratore.
- 5.4.2.2.3 **Collaboratore**  
Le persone con il ruolo di «collaboratore» possono utilizzare i servizi online per i quali sono state autorizzate dal super amministratore.
- 5.4.2.2.4 **Utenti tecnici**  
Per l'utilizzo delle varie interfacce Webservice della Posta, il/la cliente può registrare degli «utenti tecnici». Gli utenti tecnici sono account utente impersonali che vengono assegnati a un determinato account cliente.
- 5.4.2.2.5 **Fornitori di servizi di ditte terze**  
Un super amministratore può rilasciare l'autorizzazione per l'accesso a un account cliente a utenti di altre ditte (fornitori di servizi), purché su tale account sia aperto un rapporto di fatturazione. Il fornitore di servizi può utilizzare tutti i servizi online in base all'autorizzazione che gli è stata concessa. Eventuali ordini vengono effettuati a nome del/della cliente. Si applicano le disposizioni di cui all'articolo 3. e all'articolo 4. di cui sopra.
- 5.4.2.2.6 **Amministratore responsabile per più account**  
Gli utenti di una cosiddetta «casa madre» (ditta sovraordinata) possono essere autorizzati sull'account di una «società affiliata» (ditta subordinata) come cosiddetto «amministratore responsabile per più account».  
Gli amministratori responsabili per più account dispongono sempre dei pieni diritti di un super amministratore sull'account cliente della ditta subordinata.  
Le autorizzazioni per il ruolo di «amministratore responsabile per più account» possono essere registrate e gestite dai super amministratori della ditta subordinata. Inoltre, gli utenti della ditta sovraordinata possono richiedere l'autorizzazione di «amministratore responsabile per più account» tramite il/la consulente clienti presso la Posta.

- Il presupposto per l'autorizzazione all'accesso è che sull'account cliente della ditta subordinata sia aperto un rapporto di fatturazione con la Posta in cui la ditta sovraordinata dell'amministratore responsabile per più account sia registrata come casa madre. In aggiunta, l'utente a cui conferire l'autorizzazione deve essere autorizzato sull'account della ditta sovraordinata come «super amministratore», «amministratore utente» o «collaboratore». È inoltre necessaria l'autorizzazione di un mandatario commerciale della ditta subordinata. Eventuali domande al riguardo possono essere rivolte al/alla consulente clienti della Posta. Gli atti dell'amministratore responsabile per più account vengono imputati al/alla cliente titolare dell'account in cui sono stati compiuti. La Posta declina ogni responsabilità per eventuali conseguenze di una corrispondente autorizzazione per più account.
- 5.5 Annullamento di account utente e account cliente inattivi  
Qualora su un account cliente non sia stato effettuato con successo alcun login per un periodo di dodici mesi, la Posta può disdire l'account cliente nonché tutti i relativi account utente e le relative autorizzazioni in conformità all'articolo 9.
- 5.6 Modalità di pagamento  
L'utilizzo di un servizio online a pagamento presuppone il saldo dell'importo dovuto in una forma accettata dalla Posta. A tale scopo al/alla cliente vengono messe a disposizione diverse modalità di pagamento.  
Il/La cliente può utilizzare le modalità di pagamento della Posta E-Wallet e buoni postali per fruire di servizi online a pagamento di società del gruppo. L'importo massimo che può essere caricato sull'E-Wallet è pari a 3'000 franchi. Sul credito disponibile non vengono corrisposti interessi. Il versamento può essere effettuato solo su un conto bancario detenuto dal/dalla cliente in Svizzera. Il/La cliente deve mettere a disposizione della Posta le relative informazioni. I crediti rimanenti fino a 5 franchi compresi non vengono pagati. Il credito rimanente deve essere utilizzato entro il termine di disdetta ai sensi dell'articolo 9, oppure entro il termine stabilito dalla Posta. Allo scadere di questo termine, o all'atto della cancellazione per inattività ai sensi dell'articolo 5.5., i crediti rimanenti fino a 5 franchi diventano irrevocabilmente di proprietà della Posta.  
La Posta si riserva il diritto di procedere a un controllo della solvibilità o di farlo eseguire da una ditta di terzi. Salva diversa indicazione, le fatture della Posta sono pagabili entro 30 giorni dall'avvenuta spedizione al/alla cliente. Per eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al/alla cliente vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito ed eventuali interessi moratori pari al 5% dell'importo dovuto, oltre alle ulteriori spese d'incasso. Dopo il sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi insoluti delle fatture a un'azienda incaricata dell'incasso.
- 6 Disponibilità e interruzioni**  
La Posta si impegna a garantire che la disponibilità del login, dei servizi online e delle app 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, 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.
- 7 Responsabilità**
- 7.1 Responsabilità della Posta  
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 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.  
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.  
Restano fatte salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.  
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.  
La responsabilità dei servizi online e delle app è disciplinata esclusivamente dagli accordi del fornitore di servizi online competente.
- 7.2 Responsabilità del/della cliente  
Il/La cliente è responsabile nei confronti della Posta per i danni che in qualunque forma possano essere riconducibili a una sua inosservanza o negligenza nell'adempimento degli obblighi contrattuali, salvo dimostrazione dell'assenza di colpa.  
Il/La cliente si impegna a esonerare la Posta da qualsiasi pretesa di terzi derivante dall'utilizzo non conforme al contratto, illecito o abusivo del login, dei servizi online e delle app. L'esonero include anche l'obbligo di dispensare la Posta da tutti i costi per la difesa legale (ad es. spese di giudizio e legali).
- 8 Protezione dei dati**
- 8.1 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 i clienti, ovvero per garantire un elevato livello di qualità delle prestazioni. I dati personali possono essere resi noti a terzi non direttamente coinvolti nell'elaborazione dell'ordine, nei limiti consentiti dalla legge o dietro previa approvazione da parte del/della cliente, nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate.
- 8.2 Ricerca 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.
- 8.3 La Posta e le società del gruppo con sede in Svizzera o all'interno dello Spazio economico europeo possono raccogliere e trattare i dati personali derivanti dall'utilizzo del login, dell'account e dei servizi online, per scopi pubblicitari propri. La Posta tiene un elenco delle proprie società del gruppo al link [www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/societa-del-gruppo](http://www.post.ch/it/chi-siamo/ritratto/societa-del-gruppo).
- 8.4 Il/La cliente 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.
- 8.5 Diritti degli interessati  
Il/La cliente può chiedere informazioni in merito al trattamento dei suoi dati personali. Il/La cliente ha altresì diritto alla cancellazione ovvero distruzione dei suoi dati. Il/La cliente può opporsi ovvero bloccare il trattamento dei suoi dati, qualora non siano necessari per l'erogazione delle prestazioni da lui/lei richieste, e in particolare alla loro diffusione a terzi. Il/La cliente ha il diritto alla rettifica dei dati personali inesatti. Se non risulta possibile accertare né la correttezza né l'incorrettezza dei dati, può 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, il/la cliente deve inviare una richiesta scritta, allegando una copia del proprio passaporto o di un documento d'identità, al seguente indirizzo: Posta CH 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 (articolo 8.2), in alternativa il/la cliente può rivolgere la sua domanda a [contactcenter@posta.ch](mailto: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.
- 8.6 Responsabilità del/della cliente  
Qualora il/la cliente elabori dati di terzi durante l'utilizzo del centro clienti, dei servizi online o delle app, è responsabile in via esclusiva nei confronti delle persone interessate.
- 8.7 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](http://www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati) forniscono informazioni integrative sul trattamento dei dati.

8.8 **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 terzi incaricati dell'esecuzione 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.

#### 9 **Durata e disdetta**

Il contratto ha durata indeterminata e può essere risolto dal/la cliente e dalla Posta alla fine del mese civile con preavviso di un mese. Il/la cliente deve inviare la disdetta per e-mail all'indirizzo [contactcenter@post.ch](mailto:contactcenter@post.ch) o per iscritto al seguente indirizzo: Posta CH SA, Contact Center, Wankdorfallee 4, 3030 Berna.  
La disdetta comporta la revoca dell'autorizzazione all'uso dei servizi online, delle app e delle funzioni protette da login del centro clienti. È fatto salvo l'utilizzo sulla base di un accordo separato con il rispettivo fornitore di servizi online.  
Sono fatte salve offerte con durata fissa o cicli di fatturazione che possono essere risolti soltanto dopo la loro scadenza, nonché la disdetta immediata per motivi gravi.

#### 10 **Modifica delle CG**

La Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e/o variare 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 si intendono accettate. In caso di obiezione, il/la cliente ha facoltà di disdire la relazione d'affari con effetto immediato.

#### 11 **Clausola salvatoria**

Qualora singole disposizioni delle presenti CG dovessero risultare 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.

#### 12 **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 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.

#### 13 **Diritto applicabile e foro competente**

Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero.  
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).

#### 14 **Ufficio di conciliazione**

Prima di ricorrere al giudice competente, per risolvere il contenzioso il/la cliente ha la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione della PostCom. Per i dati di contatto consultare il sito [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).

#### 15 **Forma di pubblicazione legalmente valida**

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](http://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.

© La Posta Svizzera SA, giugno 2021