

## Condizioni generali PickPost e My Post 24

### 1. Campo di applicazione e descrizione delle prestazioni

#### 1.1 Accettazione delle condizioni generali PickPost e My Post 24

Le presenti condizioni generali di PickPost e My Post 24 (di seguito «CG») si intendono accettate da parte del cliente al più tardi con l'utilizzo della prestazione.

#### 1.2 Campo di applicazione e componenti del contratto

Le presenti CG disciplinano le possibilità di utilizzo dell'offerta PickPost e My Post 24 di Posta CH SA (di seguito «la Posta») da parte dei clienti (di seguito «clienti»).

Per l'offerta di prestazioni di partner esterni (cfr. articolo 6.2) valgono le rispettive condizioni generali. L'erogazione di queste prestazioni da parte di partner esterni non è oggetto di My Post 24.

#### 1.3 Descrizione delle prestazioni

L'offerta PickPost e My Post 24 è descritta su [www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost) e [www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24) ed è parte integrante dell'accordo con la Posta.

#### 1.4 Disposizioni integrative

A titolo complementare si applicano le condizioni generali «Servizi postali per clienti privati», «Servizi postali per clienti commerciali» e «Login Centro clienti», consultabili alla pagina [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg), e i contenuti dei siti web citati nelle CG.

### 2. Stakeholder e costi

L'utilizzo della presente offerta come indirizzo di recapito alternativo richiede una registrazione nel Login Centro clienti (cfr. articolo 8), una verifica del domicilio (cfr. articolo 8.1) e un numero di cellulare registrato in Svizzera. Le offerte PickPost e My Post 24 sono destinate esclusivamente a persone con domicilio in Svizzera. Ogni utilizzo dell'offerta deve poter essere associato a una persona fisica.

La spedizione di invii è disponibile anche per i clienti non registrati (cfr. articolo 5).

Il cliente può ricevere una notifica per SMS/MMS ed e-mail che lo informa della presenza di un invio pronto per il ritiro in un punto PickPost o in uno sportello automatico My Post 24. Per gli invii My Post 24 il cellulare deve avere la funzione MMS.

Le offerte PickPost e My Post 24 sono gratuite, eccetto che per il prezzo di spedizione e impostazione.

### 3. Ubicazioni e indirizzi

#### 3.1 Elenco delle ubicazioni

L'elenco aggiornato di tutti i punti PickPost e My Post 24 è consultabile su internet alla pagina [www.posta.ch/ubicazione](http://www.posta.ch/ubicazione).

#### 3.2 Indirizzamento

Ogni invio che deve essere consegnato attraverso un punto PickPost o My Post 24 deve essere indirizzato in base ai dati riportati nell'elenco aggiornato delle ubicazioni.

Esempio di un punto PickPost presso la Stazione centrale FFS di Zurigo:

Nome e cognome:

PickPost e User ID:

Via e numero del punto PickPost:

NPA, località del punto PickPost:

Gianni Esempio

PickPost GIANNI 1234

Museumstrasse 1

8001 Zurigo

Esempio di uno sportello My Post 24 Vernier Blandonnet:

Nome e cognome:

MyPost24 e User ID:

Via e numero / denominazione dell'edificio del punto My Post 24:

NPA, località del punto My Post 24:

Gianni Esempio

MyPost24 GIANNI1234

Route de Meyrin 171

1214 Vernier

Attenzione: nell'indirizzo, gli elementi di identificazione PickPost e My Post 24 devono essere scritti senza spazi (è importante ai fini del riconoscimento automatico dell'indirizzo).

### 3.3 Selezione di un'ubicazione

Il cliente ha la facoltà di scegliere liberamente in qualsiasi momento il suo punto PickPost o My Post 24 senza doverlo comunicare preventivamente alla Posta. Per il recapito fa fede l'indirizzo PickPost o My Post 24 riportato sull'invio.

## 4. Ricezione in un punto PickPost o My Post 24

### 4.1 Definizione di un invio PickPost e My Post 24

Possono essere indirizzati a un punto PickPost o My Post 24 e lì ritirati tutti i pacchi fino a 30 kg provvisti di un numero d'invio nonché le lettere raccomandate (lettere R). Fanno eccezione gli invii per corriere ed espresso (è ammesso solo Swiss-Express «Luna»), gli atti esecutivi e gli atti giudiziari. Le lettere non ammesse (incl. non raccomandate) vengono inoltrate all'indirizzo di domicilio, i pacchi non ammessi e gli invii non indirizzati correttamente a PickPost e My Post 24 vengono restituiti al mittente, addebitando a quest'ultimo i relativi costi, senza darne comunicazione al cliente.

La presente offerta è una prestazione della Posta. Gli invii di altre aziende postali non possono attualmente essere recapitati o impostati in un punto PickPost o My Post 24.

### 4.2 PickPost: ritiro di un invio

Per ogni invio da ritirare il cliente riceve una notifica tramite e-mail e/o SMS. In sede di ritiro dell'invio il cliente deve esibire il numero di invio e un documento d'identità ufficiale in corso di validità (passaporto, carta d'identità, licenza di condurre svizzera (esclusa la licenza per allievo) conducente, permesso di soggiorno valido (libretto per stranieri)). Presso gli uffici postali PickPost che hanno accesso all'elenco elettronico delle procure della Posta, i detentori registrati di una procura possono ritirare l'invio per conto del destinatario. È altresì consentito che componenti familiari aventi lo stesso cognome possano ritirare l'invio esibendo un documento di legittimazione valido. Fanno eccezione le istruzioni impartite dal mittente che impediscono la consegna a terze persone (ad es. invii con la prestazione complementare Mani proprie). Presso tutti gli altri punti PickPost il cliente non può farsi rappresentare da una terza persona.

È responsabilità del cliente non rendere accessibili a terzi le informazioni sull'invio necessarie per il ritiro.

### 4.3 My Post 24: ritiro di un invio

Per ogni invio da ritirare il cliente riceve una notifica tramite MMS e su richiesta anche per e-mail. Con il codice di ritiro riportato nell'invio è possibile ritirare l'invio dallo sportello automatico entro la scadenza indicata (dieci giorni). Per le lettere raccomandate (lettere R) il termine di ritiro è di sette giorni.

Non sono necessarie ulteriori caratteristiche di identificazione per ritirare un invio. È responsabilità del cliente non rendere accessibili a terzi il codice di ritiro ricevuto.

Il cliente che ha ricevuto la notifica conferma la ricezione di lettere raccomandate (lettere R) apponendo la propria firma sul display di My Post 24.

In caso di scomparti non disponibili per le dimensioni richieste o di guasti allo sportello automatico, l'invio viene inoltrato all'ufficio postale PickPost più vicino. Non può essere garantito un recapito al punto My Post 24 desiderato.

In casi particolari la Posta può recapitare al cliente, per invii a un punto My Post 24, un invito di ritiro cartaceo con un termine di ritiro di sette giorni. Gli elementi di identificazione sono riportati sull'invito di ritiro. Non è necessario registrarsi nel Login Centro clienti.

Una volta scaduto il termine di ritiro indicato, o in caso di rifiuto dell'accettazione, si applicano le regole previste nelle CG Servizi postali clienti privati / clienti commerciali.

Gli effetti giuridici di un recapito si valutano secondo le disposizioni di legge, indipendentemente dall'offerta postale. La Posta respinge qualsiasi responsabilità concernente l'inizio o il rispetto di scadenze di carattere giuridico.

## 5. Spedizione in un punto PickPost o My Post 24

Nei punti PickPost gestiti da ditte partner su mandato della Posta, analogamente all'offerta di impostazione My Post 24 possono essere impostati invii di ritorno (invii commerciali-risposta, ritorni delle vendite per corrispondenza) e invii che riportano altre affrancature prepagate come offerte WebStamp o offerte prepaid selezionate.

Le prestazioni di spedizione disponibili presso My Post 24 dipendono dall'offerta visualizzata sullo schermo del punto My Post 24. Le etichette acquistate allo sportello automatico (incl. affrancatura) per la spedizione di pacchi o lettere

raccomandate sono valide per 30 giorni dall'acquisto; esse non possono essere né fotocopiate né ritagliate e possono essere impostate soltanto nei punti My Post 24 e non negli uffici postali. Le etichette possono essere acquistate anche se non è disponibile nessuna casella nel rispettivo sportello.

Queste prestazioni non richiedono la registrazione nel Login Centro clienti.

## **6. Altre prestazioni di My Post 24**

### **6.1 Cassetta di deposito**

In tutte le ubicazioni My Post 24 gli utenti registrati possono utilizzare la funzione cassetta di deposito. Il cliente può noleggiare una cassetta per un massimo di sette giorni. Per prelevare la merce il cliente riceve due codici di ritiro per e-mail e/o SMS. Il cliente mantiene la Posta totalmente indenne in caso di danni alla Posta e/o a terzi causati da lui stesso o dalla merce depositata. Alla scadenza del termine, la Posta è autorizzata a restituire, a pagamento, la merce.

### **6.2 Prestazioni locali in collaborazione con partner terzi**

In ubicazioni selezionate vengono offerte prestazioni aggiuntive come ad esempio il servizio di lavanderia, Speedy Shop ecc. L'offerta dei partner terzi disponibile è consultabile sullo schermo del punto My Post 24.

## **7. Pagamento in un punto PickPost o My Post 24**

Negli uffici postali PickPost è possibile pagare in contanti o tramite monetica. Nei punti PickPost gestiti da ditte partner su mandato della Posta il pagamento si effettua con i mezzi di pagamento accettati dal partner.

Il pagamento allo sportello automatico può essere effettuato esclusivamente tramite monetica (nessun pagamento in contanti). Gli importi dei rimborsi o le tasse di invii recapitati al punto My Post 24 non possono essere differiti, ma devono essere corrisposti direttamente al momento del ritiro.

## **8. Registrazione a PickPost e My Post 24 (Login Centro clienti)**

### **8.1 Registrazione diretta presso la Posta**

Per poter sfruttare l'integralità dell'offerta PickPost e My Post 24 è necessario registrarsi nel Login Centro clienti con i dati dell'indirizzo di domicilio. La registrazione viene effettuata alla pagina [www.posta.ch/centro-clienti](http://www.posta.ch/centro-clienti). Al momento della registrazione il cliente riceve in breve tempo il suo User ID PickPost e My Post 24 (stesso ID per entrambe le prestazioni) con il quale è autorizzato a utilizzare l'offerta. Da quel momento il cliente può utilizzare da subito la prestazione PickPost. Per motivi di sicurezza per la prestazione My Post 24 viene effettuata una verifica del domicilio per mezzo del codice di conferma recapitato tramite posta. I singoli passaggi della procedura di registrazione sono descritti in dettaglio alla pagina [www.posta.ch/centro-clienti](http://www.posta.ch/centro-clienti). Il cliente prende atto che, nell'ambito della gestione delle ordinazioni, la Posta mette a disposizione degli operatori del commercio a distanza abilitati i dati di spedizione necessari (webservice).

### **8.2 Registrazione tramite operatori del commercio a distanza**

Determinati operatori del commercio a distanza offrono nell'ambito del loro processo di ordinazione la possibilità di registrarsi per l'offerta PickPost e My Post 24 (webservice). Registrandosi alla rispettiva prestazione, il cliente autorizza l'operatore del commercio a distanza a verificare i dati di registrazione presso la Posta. Per My Post 24 la Posta, al termine della registrazione, effettua la verifica del domicilio (cfr. articolo 8.1) prima che il cliente possa ritirare un invio allo sportello automatico.

### **8.3 Componenti dello stesso nucleo familiare**

Se più componenti dello stesso nucleo familiare ecc. desiderano utilizzare l'offerta PickPost e My Post 24, ogni singolo componente deve registrarsi personalmente.

## **9. Rispedizione e ordine di trattenere la corrispondenza**

Le prestazioni Rispedizione temporanea e Trattenere la corrispondenza non sono disponibili per PickPost e My Post 24.

## **10. Garanzia**

Il cliente garantisce la correttezza dei suoi dati personali (nome, indirizzo ecc.) al momento della registrazione nel Login Centro clienti per le offerte PickPost e/o My Post 24.

## **11. Responsabilità**

La Posta risponde degli invii conformemente all'articolo 3 e segg. delle condizioni generali «Servizi postali» e all'articolo V III. delle condizioni generali «Login Centro clienti».

Essa non risponde per danni causati da dati non corretti rilasciati dal cliente oppure per danni verificatisi nella sfera d'influenza di una terza persona. La Posta respinge in particolare qualsiasi responsabilità per SMS, MMS o e-mail non recapitabili a causa di un numero di cellulare o di un indirizzo e-mail non corretto. Il cliente non viene informato sull'impossibilità di recapitare gli avvisi. La Posta non si assume alcuna responsabilità per gli SMS/MMS inviati al gestore di telefonia mobile per l'inoltro, se questi non possono essere recapitati al cliente da parte del gestore di telefonia mobile.

Per quanto concerne ulteriori prestazioni aggiuntive di cui all'articolo 6, la Posta esclude qualsivoglia responsabilità nei limiti consentiti dalla legge.

My Post 24 declina ogni responsabilità per le prestazioni erogate dai partner terzi.

In particolare, la Posta non risponde in caso di forza maggiore, per danni indiretti e lucro cessante.

## **12. Informazioni a terzi**

La Posta è autorizzata a rendere noti a terzi il nome e l'indirizzo di domicilio del cliente nella misura in cui questi dimostrino in modo attendibile di avere un interesse giustificato al riguardo.

## **13. Revoca dell'adesione**

La Posta ha la facoltà di revocare per iscritto al cliente l'offerta PickPost o My Post 24 entro 30 giorni fine mese. Sono fatte salve le disposizioni di cui all'articolo X. delle condizioni generali «Login Centro clienti». La Posta è inoltre autorizzata a bloccare in qualsiasi momento con effetto immediato l'offerta selezionata se sussiste un sospetto di abuso dell'offerta di prestazioni.

## **14. Modifica delle condizioni generali**

La Posta ha facoltà di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni generali. Le modifiche vengono comunicate al cliente per iscritto o secondo altra e adeguata modalità. Esse si intendono approvate se il cliente continua comunque a utilizzare la prestazione o se non vi si oppone per iscritto entro un mese.

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

Per i rapporti giuridici tra il cliente dell'offerta PickPost nonché My Post 24 e Posta CH SA si applica esclusivamente il diritto svizzero. Il foro competente è Berna.

## **16. Formato di pubblicazione legalmente valido**

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](http://www.posta.ch/cg).

In casi singoli, su richiesta del cliente, la Posta può fornire una versione cartacea delle CG. Il 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.

## **17. Contatto**

Posta CH SA  
Servizio clienti  
PickPost / My Post 24  
Wankdorfallee 4  
3030 Berna

N. tel. +41 (0) 800 888 099

E-mail [mypost24@posta.ch](mailto:mypost24@posta.ch)

[pickpost@posta.ch](mailto:pickpost@posta.ch)

Internet [www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24)

[www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost)