

CONDIZIONI DI ADESIONE

FUNZIONE «TRASMISSIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO» E-POST OFFICE

- 1 Campo di applicazione**

Le presenti condizioni di adesione per la funzione «Trasmissione degli ordini di pagamento» (di seguito denominate «CA FTOP») disciplinano il rapporto contrattuale tra i/le clienti (di seguito «cliente») e Posta CH SA (di seguito «Posta») in merito all'utilizzo della FTOP della piattaforma E-Post Office e delle prestazioni da essa supportate (di seguito E-Post Office). Le CA FTOP integrano le CA E-Post Office. In caso di eventuali discrepanze, le disposizioni delle CA FTOP prevalgono su quelle delle CA E-Post Office.

Nelle applicazioni di E-Post Office, la funzione relativa alla trasmissione degli ordini di pagamento viene talvolta denominata anche «Pagare».
- 2 Rapporto tra la Posta, il cliente e la banca / l'istituto finanziario**

Come illustrato nell'articolo 6, in linea di principio la FTOP consente al cliente di trasmettere in forma elettronica ordini di pagamento dal proprio account E-Post Office a istituti finanziari. La Posta segnala al cliente che l'ulteriore elaborazione e/o esecuzione degli ordini di pagamento trasmessi in tal modo dipende in particolare dalle relazioni commerciali esistenti con i rispettivi istituti finanziari.

Il cliente è consapevole del fatto che gli istituti finanziari possono far dipendere l'ulteriore elaborazione e trattamento degli ordini di pagamento trasmessi mediante la FTOP da ulteriori meccanismi di verifica (meccanismi di identificazione e autenticazione ecc.).

Il cliente prende atto che l'istituto finanziario può addebitargli eventuali commissioni per l'esecuzione dell'ordine di pagamento. L'addebito si basa sulle disposizioni del contratto che il cliente ha stipulato con l'istituto finanziario. Possono risultare commissioni da pagare all'istituto finanziario nel caso in cui, ad esempio, il numero concordato di transazioni gratuite per ogni periodo venga superato.

Il cliente acconsente alla trasmissione da parte della Posta degli ordini di pagamento agli istituti finanziari da lui selezionati e in base alle indicazioni del medesimo, tenendo conto che, al punto di trasferimento dell'interfaccia bancaria, i dati passano nella sfera di competenza dell'istituto finanziario.
- 3 Obbligo di chiarimento da parte del cliente**

La Posta richiama l'attenzione del cliente sul fatto che talvolta gli istituti finanziari vietano ai propri clienti di inoltrare ordini di pagamento tramite l'utilizzo della FTOP e di strumenti simili. In casi specifici, la trasmissione è ammessa solo a determinate condizioni. È responsabilità esclusiva del cliente chiarire l'ammissibilità presso il rispettivo istituto finanziario prima di impiegare la FTOP.

Il cliente è tenuto a utilizzare la FTOP esclusivamente per la trasmissione di ordini di pagamento a istituti finanziari che ammettono l'impiego della FTOP nel modo e secondo le modalità previste dal cliente. Si fa presente al cliente che gli istituti finanziari spesso non raccomandano oppure vietano l'immissione e/o il salvataggio di determinati dati di accesso su siti terzi. Il cliente risponde della trasgressione delle disposizioni riportate nel contratto di e-banking.
- 4 Nessun obbligo di verifica del contenuto da parte della Posta**

L'utilizzo della FTOP rientra nella responsabilità esclusiva del cliente. Quest'ultimo prende atto del fatto che la Posta non verifica concretamente la trasmissione degli ordini di pagamento immessi. Se, come descritto nell'articolo 6, sussistono i requisiti formali di un ordine di pagamento che il cliente inoltra per l'autorizzazione al proprio istituto finanziario, la Posta effettua solo la trasmissione dei dati conformemente alle indicazioni fornite dal cliente.
- 5 Obbligo di verifica da parte del cliente**

Prima di trasmettere l'ordine di pagamento all'istituto finanziario, il cliente è tenuto a verificare ed eventualmente correggere tutti i dati dell'ordine di pagamento in questione.
- 6 Descrizione della prestazione**
 - 6.1** Funzione di trasmissione degli ordini di pagamento
La Posta offre ai clienti del servizio online E-Post Office la possibilità di elaborare sulla piattaforma le fatture ricevute sia in formato elettronico che fisico (su carta) e di trasmettere un ordine di pagamento all'istituto finanziario desiderato. La trasmissione di un ordine di pagamento a un istituto finanziario viene semplificata grazie alla lettura automatica dei dati di pagamento riportati sulla polizza di versamento.
 - 6.2** Procedura di base
Il cliente riceve fatture elettroniche in E-Post Office oppure fatture in formato cartaceo; fotografa queste ultime con l'apposita app di E-Post Office e le carica su E-Post Office. Le fatture vengono dunque archiviate in E-Post Office in formato digitale.
Il cliente può elaborare le fatture e, con pochi clic, può trasmettere un ordine di pagamento alla propria banca e/o al proprio istituto finanziario. Il requisito fondamentale a tal fine è aver stipulato un contratto di e-banking con la banca. Inoltre si deve trattare di un istituto finanziario supportato ai sensi dell'articolo 6.3.
E-Post Office convalida i dati inseriti relativi all'ordine di pagamento per quanto riguarda gli aspetti formali che includono il numero del conto e, in caso di PVR (polizza di versamento con numero di riferimento), la riga di codificazione della polizza di versamento.
A seguito della registrazione delle informazioni sul pagamento, queste ultime vengono visualizzate al cliente. Dopo la verifica ai sensi dell'articolo 5 e l'autorizzazione da parte del cliente, le informazioni sul pagamento, di norma corredate dell'indicazione che la registrazione è avvenuta tramite FTOP, vengono trasmesse all'istituto finanziario attraverso un collegamento sicuro.
La Posta non esegue direttamente i pagamenti, ma trasmette solamente gli ordini di pagamento che il cliente ha verificato e autorizzato. Con la FTOP vengono trasmessi solamente ordini di pagamento fino a un determinato valore per ogni polizza di versamento. Il rispettivo valore viene visualizzato nell'applicazione. Gli istituti finanziari elaborano l'ordine trasmesso in base alle disposizioni concordate con il cliente.
 - 6.3** Istituti finanziari supportati
Gli istituti finanziari a cui è possibile trasmettere ordini di pagamento sono riportati nel sito <http://epostoffice.ch/ftop>. La Posta non può garantire la reperibilità degli istituti finanziari in questione. Tali istituti finanziari possono cambiare la propria reperibilità in qualsiasi momento senza che la Posta ne sia al corrente o abbia la possibilità di influire.
- 7 Strumenti di identificazione**
 - 7.1** Accesso alla funzione «Trasmissione degli ordini di pagamento»
Ottengono accesso alla FTOP coloro che si sono legittimati come utenti inserendo gli strumenti di identificazione validi per E-Post Office e/o per il login di posta.ch. La Posta non ha la possibilità di verificare l'identità della persona che ha effettuato il login. Pertanto non può constatare se esegue il login una terza persona anziché il cliente, utilizzando gli strumenti di identificazione di quest'ultimo.
Come strumenti di identificazione sono richiesti:
 - a) l'indirizzo e-mail del cliente e
 - b) la password individuale del cliente definibile personalmente e
 - c) il rispettivo codice complementare valido una sola volta che la Posta trasmette tempestivamente al cliente sotto forma di mTAN (numero di transazione mobile) a un numero di cellulare selezionato e attivato da quest'ultimo e che deve essere inserito dopo aver immesso l'indirizzo e-mail e la password validi.

- È fatta salva la possibilità di inserire altri strumenti di identificazione. Di norma, l'ordine di pagamento può essere trasmesso all'istituto finanziario solo se il cliente si è legittimato anche tramite il proprio numero di contratto e/o il proprio nome utente e la propria password per l'e-banking dell'istituto finanziario, nonché mediante un'ulteriore caratteristica di sicurezza prescritta dal rispettivo istituto finanziario.
- 7.2 **Attribuzione di responsabilità**
 Coloro che si legittimano in modo valido, conformemente all'articolo 7.1 (autoidentificazione), vengono considerati nei confronti della Posta autorizzati all'utilizzo della FTOP. In linea di principio la Posta trasmetterà tutti gli ordini di pagamento che vengono immessi a seguito di una legittimazione eseguita in modo valido. La Posta ha la facoltà di rifiutare in qualsiasi momento, e senza indicarne i motivi, la trasmissione degli ordini di pagamento immessi e di verificare la legittimazione del cliente in altro modo.
Il cliente riconosce senza riserve come ordini da lui autorizzati tutti gli ordini di pagamento trasmessi che vengono immessi autorizzati per la trasmissione nell'ambito della FTOP utilizzando i propri strumenti di identificazione. Sono fatti salvi i casi in cui la Posta non riconosce intenzionalmente o per grave negligenza eventuali vizi di legittimazione.
- 8 **Obblighi di diligenza del cliente**
 Il cliente è tenuto a modificare la propria password a intervalli regolari. La password non deve essere composta da un codice facilmente intuibile; viene considerata tale una sequenza di cifre che può essere desunta sulla base di circostanze personali del cliente (ad es. numeri di telefono, data di nascita ecc.).
 Il cliente prende atto che la Posta non lo solleciterà mai per e-mail a rendere noti i suoi strumenti di identificazione o parti di essi. Il cliente non deve rispondere mai a e-mail di questo tipo.
 Non appena il cliente riceve il codice di attivazione per l'attivazione del numero di cellulare selezionato per la legittimazione tramite mTAN, è tenuto a effettuare l'attivazione immediatamente e conformemente alle disposizioni della Posta.
 Gli strumenti di identificazione devono essere tenuti segreti e protetti contro l'uso illecito da parte di terzi. Le password non devono essere archiviate o registrate in modo non protetto sull'apparecchio terminale del cliente.
 Il cliente non divulga gli strumenti di identificazione a terzi.
 Il cliente si assume i rischi risultanti da un eventuale utilizzo (abusivo) degli strumenti di identificazione.
 Se sussistono motivi per supporre che un terzo non autorizzato sia in possesso degli elementi di autenticazione del cliente o, senza esservi autorizzato, abbia accesso alla piattaforma o a singole funzioni ivi offerte, il cliente è obbligato a darne tempestiva comunicazione al Servizio clienti della Posta e a modificare la password.
 Se dovessero sussistere indizi in base ai quali persone non autorizzate hanno accesso all'apparecchio terminale del cliente, quest'ultimo non lo impiegherà più per l'utilizzo della FTOP fintantoché il problema relativo all'accesso non sarà chiarito.
 Il cliente verifica a intervalli adeguati l'effettiva esecuzione degli ordini di pagamento immessi e autorizzati mediante la FTOP presso i propri istituti finanziari.
 In caso di sinistro, il cliente deve contribuire scrupolosamente all'accertamento del caso e al contenimento dei danni; in caso di atti illeciti è tenuto a sporgere denuncia alla polizia.
- 9 **Comunicazione tramite internet e trasmissioni di riscontro degli istituti finanziari**
 Il cliente prende atto e dichiara di accettare che i dati vengano trasferiti mediante una rete aperta e accessibile a chiunque (internet). Di conseguenza, i dati verranno in parte trasmessi oltreconfine senza la possibilità di effettuare alcun controllo, neanche nel caso i cui i sistemi di invio e di ricezione si trovino nello stesso paese. I pacchetti di dati vengono trasmessi in forma cifrata.
 A seconda dell'istituto finanziario, un ordine di pagamento trasmesso a un istituto finanziario tramite la FTOP genera un conseguente riscontro da parte di quest'ultimo ai sistemi della Posta. Il riscontro viene visualizzato al cliente in E-Post Office. Possono riconfluire in particolare le seguenti informazioni (elenco non esaustivo, dipende dal singolo istituto finanziario):
 – ordine di pagamento ricevuto
 – ordine pagamento trasmesso
 – ordine di pagamento respinto
 – ordine di pagamento eseguito (pagato)
 Ogniqualevolta il cliente instaura un collegamento con l'istituto finanziario, egli richiede nel contempo di ricevere una notifica di stato da parte dell'istituto finanziario interessato secondo le modalità appena descritte e nella misura indicata. Il riscontro può essere richiesto per singoli pagamenti anche manualmente.
- 10 **Sicurezza della FTOP e rischi**
 La FTOP presenta come E-Post Office un elevato standard di sicurezza. Essa include un sistema di sicurezza su più livelli e trasmette i dati solo in forma cifrata. In linea di principio i dati non possono dunque essere visualizzati da persone non autorizzate. Tuttavia non può essere raggiunta una sicurezza assoluta, neppure nel caso in cui i sistemi siano sempre aggiornati e conformi allo stato della tecnica. In particolare l'infrastruttura del cliente può rappresentare un sostanziale punto debole sul quale la Posta non esercita alcuna influenza.
 Il cliente conferma di utilizzare la FTOP essendo consapevole dei seguenti rischi: 1. la mancanza di misure di sicurezza può facilitare l'accesso da parte di persone non autorizzate, 2. non si può evitare la possibilità che terzi (internet provider ecc.) effettuino registrazioni relative alle trasmissioni eseguite tramite la FTOP, 3. sussiste il rischio che, durante l'utilizzo di internet, persone non autorizzate si procurino l'accesso all'apparecchio terminale o all'infrastruttura del cliente, 4. in caso di utilizzo di apparecchi collegati tramite internet, sussiste il pericolo di contaminazione dovuta a malware.
- 11 **Ricorso a terzi**
 Per l'erogazione della prestazione FTOP la Posta può ricorrere in qualsiasi momento a terzi.
- 12 **Esclusione di responsabilità della Posta**
 Nella misura consentita dalla legge, si esclude qualsiasi responsabilità della Posta per danni causati al cliente da negligenza lieve e media. In particolare, nei limiti consentiti dalla legge, la Posta non risponde di danni diretti, indiretti o conseguenti e/o in caso di lucro cessante o perdita di dati. Inoltre, la Posta declina qualsiasi responsabilità per danni causati dal comportamento del personale ausiliario e degli eventuali terzi coinvolti (ad es. subappaltatori, fornitori) a seguito di negligenza lieve o media. La Posta non risponde altresì, nei limiti consentiti dalla legge, di danni derivanti dall'utilizzo della FTOP non conforme alle disposizioni giuridiche o contrattuali.
 Le esclusioni di responsabilità menzionate in precedenza sono valide per le rivendicazioni contrattuali ed extracontrattuali. Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.
 Nei limiti consentiti dalla legge, la Posta declina qualsiasi responsabilità per danni causati al cliente da errori di trasmissione, riscontri errati degli istituti finanziari ai sensi dell'articolo 9, in casi di forza maggiore, a seguito di difetti o disturbi tecnici, in particolare per mancanza di connessione a internet, interventi illegali su impianti e reti di telecomunicazione, sovraccarico della rete, intasamento doloso dei canali di accesso elettronici da parte di terzi, interruzioni o carenze di altra natura.
- 13 **Modifiche delle prestazioni e blocco**
 La Posta ha la facoltà di modificare, aggiornare o sviluppare le prestazioni in qualsiasi momento. Essa è altresì autorizzata a interrompere completamente o parzialmente l'esercizio della / l'accesso alla FTOP in qualunque momento e senza preavviso e/o a limitarne la disponibilità per motivi tecnici o giuridici (ad es. per via di requisiti legali o normativi, su disposizione delle autorità o per ragioni di sicurezza). Il cliente viene informato in modo adeguato in merito al blocco e all'eventuale soppressione.
- 14 **Abusi**
 Se sussistono indizi di un comportamento contrario alle disposizioni giuridiche o contrattuali, la Posta è autorizzata a sollecitare il cliente a un utilizzo conforme alla legge e al contratto, a modificare, limitare o sospendere l'erogazione di prestazioni senza preavviso e senza indennizzo, a risolvere il contratto senza preavviso e senza indennizzo e, nell'eventualità, a richiedere un risarcimento danni nonché l'esonero da rivendicazioni da parte di terzi.

15 Protezione dei dati

In linea generale valgono le disposizioni sulla protezione dei dati delle CA E-Post Office, alle quali si rimanda.

Il cliente acconsente alla trasmissione da parte della Posta dei dati cliente (nome e cognome, data e ora della trasmissione degli ordini di pagamento nonché relativo importo) al rispettivo istituto finanziario durante il processo di supporto per la gestione sinistri.

16 Durata e disdetta

Il contratto concernente l'utilizzo della FTOP viene stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto dal cliente in qualsiasi momento con un termine di preavviso di 30 giorni. La Posta ha facoltà di disdire il contratto con preavviso di 30 giorni senza indicarne i motivi. Resta salvo l'articolo 14.

La disdetta del servizio «Login Centro clienti» e/o del servizio E-Post Office comporta automaticamente una disdetta del presente contratto.

© Posta CH SA, ottobre 2018