

## Condizioni generali riguardanti postshop.ch

### 1 Campo di applicazione e offerta di prestazioni

1.1 Le presenti condizioni generali (CG) disciplinano la stipula, il contenuto e l'esecuzione di contratti tra Posta CH SA e i suoi/le sue clienti (in seguito detti/e semplicemente «il cliente») in relazione alla vendita di merci tramite il suo shop online (in seguito detto «postshop.ch»).

1.2 Qualora postshop.ch proponga merci di terzi, il contratto di acquisto del cliente viene stipulato direttamente con il relativo fornitore. In questi casi la responsabilità di Posta CH SA è da considerarsi limitata alla sua attività di intermediazione in materia di stipula del contratto, nonché al trasporto delle merci su incarico dei singoli fornitori. Le offerte di vendita dei fornitori poggiano sulle condizioni in generale e le condizioni di fornitura di questi ultimi. Sempre che esse non contengano regolamentazioni derogatorie, i principi qui di seguito elencati costituiscono la base delle singole operazioni di vendita.

1.3 Le presenti CG, nonché i principi e le condizioni quadro dei singoli fornitori – determinanti ai fini delle singole operazioni di vendita – sono da considerarsi approvati al momento dell'autorizzazione dell'incarico di acquisto da parte del cliente.

1.4 Posta CH SA fornisce le proprie prestazioni nell'ambito delle risorse aziendali e adotta le misure economicamente accettabili, tecnicamente possibili e adeguate per garantire la sicurezza dei suoi dati e delle sue prestazioni. Essa può affidare a terzi l'esecuzione dei suoi servizi.

### 2 Articoli proposti in vendita

2.1 Gli articoli proposti in vendita vengono pubblicizzati su postshop.ch a cura di Posta CH SA, con indicazione dei rispettivi fornitori. Sono possibili eventuali differenze di colore o di altro tipo rispetto a quanto pubblicizzato. Tali differenze non danno diritto al cliente di recedere dalle operazioni di vendita.

2.2 Sono riservate modifiche all'offerta, correzioni a eventuali errori nell'indicazione del prezzo o cambiamenti alla descrizione e alla dichiarazione dei prodotti. Eventuali errori nella pubblicazione dell'offerta non danno diritto al cliente di pretendere la fornitura effettiva della merce.

2.3 In linea di massima gli articoli proposti in vendita sono riservati a clienti domiciliati in Svizzera, ovvero a clienti con un indirizzo di consegna in Svizzera. Posta CH SA può tuttavia ammettere la consegna di articoli all'estero - sempre che vi figurino una relativa annotazione – a determinate condizioni e restrizioni. In tal caso fanno fede i principi di tassazione e di sdoganamento del Paese di destinazione della merce.

### 3 Adesione e ordinazione di articoli

3.1 All'atto dell'ordinazione di articoli il cliente è tenuto a fornire dati veritieri. Gli acquisti effettuati tramite un determinato nome d'utente vengono addebitati al cliente corrispondente.

3.2 Le persone di età inferiore ai 18 anni ovvero le persone che non sono in possesso della piena capacità di agire attestano con la propria ordinazione di avere ottenuto il consenso del loro rappresentante legale per la conclusione della relativa transazione.

3.3 Le ordinazioni possono essere fatte sia da clienti registrati che da clienti non registrati. La registrazione dei clienti deve avvenire conformemente alle relative disposizioni di Posta CH SA. Ai clienti registrati si applicano eventuali condizioni speciali e particolari condizioni quadro previste dall'offerta di articoli in vendita.

3.4 Il cliente prende atto che per determinati articoli (p.es. DVD) sussistono dei vincoli di età e che pertanto non sono adatti ai giovani, o che sono riservati a una determinata area di destinazione. Il cliente s'impegna a tener conto delle relative indicazioni al momento dell'ordinazione e ad osservarle.

3.5 Le registrazioni di Posta CH SA concernenti l'ordinazione fatta dal cliente sono considerate corrette, sempre che dagli accertamenti effettuati al riguardo non risultino indizi di errori di trasmissione.

#### **4 Stipula del contratto e diritto di revoca**

4.1 Le offerte pubblicate su postshop.ch non rappresentano un'offerta di contratto. Le ordinazioni dei clienti hanno valore di offerta nei confronti di Posta CH SA. Il contratto è da considerarsi concluso al momento della consegna degli articoli o della fornitura della prestazione richiesta. Rimane applicabile la cifra 2.2 delle presenti CG.

4.2 Il cliente ha il diritto di revocare la propria ordinazione per iscritto entro sette giorni decorrenti dal momento dell'ordinazione da parte del cliente. Il termine è da considerarsi rispettato se la comunicazione di revoca viene consegnata a Posta CH SA o trasmessa per via elettronica nel corso del settimo giorno. Spetta al cliente fornire prova dell'avvenuta revoca dell'ordinazione. Il cliente è tenuto ad assumersi i costi derivanti dalla restituzione della merce nonché i costi cagionati a Posta CH SA.

4.3 La possibilità di revoca è esclusa nel caso in cui il contratto riguardi

- registrazioni audio e video, giochi o software scaricabili dal cliente o a cui il cliente può accedere;
- il servizio foto e tutti i prodotti personalizzati, ovvero creati con immagini e/o testi personali;
- prestazioni del cliente il cui costo non superi i CHF 100.--;
- ordinazioni di «carte regalo» dal momento in cui queste hanno raggiunto la fase di emissione, ovvero sono state spedite dal deposito centrale;
- tutte le offerte nel settore del credito Prepaid (cellulari) e delle phoneCARD (rete fissa), nonché dei buoni;
- la fornitura di vignette autostradali.

Nei casi rimanenti, la possibilità di revoca è esclusa qualora sia stato aperto l'imballaggio originale o rimosso il sigillo.

#### **5 Consegna della merce ordinata**

5.1 Le ordinazioni vengono trattate nell'ordine del loro arrivo a Posta CH SA. In taluni singoli casi, in particolare nel caso di emissioni a tiratura limitata, il fornitore si riserva la facoltà di annullare o decurtare i prodotti ordinati.

5.2 La merce viene fornita fino ad esaurimento delle scorte. Non è possibile chiedere la fornitura di un esemplare per visione o effettuare una prenotazione. Fino al pagamento del costo totale i prodotti rimangono di proprietà del rispettivo fornitore.

5.3 La merce ordinata viene consegnata direttamente dal rispettivo fornitore o dal suo partner addetto alla spedizione. Il termine di consegna è di 2-5 giorni lavorativi (valore indicativo) per articoli disponibili in magazzino; non possono essere garantiti determinati orari di consegna. Se l'articolo ordinato non è disponibile in magazzino, il termine di consegna è al massimo di 30 giorni lavorativi. Sono fatti salvi i termini di preordinazione per determinati articoli preselezionati.

5.4 In assenza di accordi di tenore diverso, le ordinazioni vengono eseguite secondo le modalità previste per eventuali precedenti ordinazioni del cliente e la merce consegnata all'ultimo indirizzo in Svizzera comunicato a Posta CH SA. È fatta riserva della cifra 2.3 per ordinazioni di clienti domiciliati all'estero.

5.5 Ad ogni fornitura è allegato un bollettino di consegna. Gli articoli mancanti vengono consegnati non appena disponibili. I clienti registrati hanno, in genere, la possibilità di consultare online la situazione relativa alla consegna degli articoli mancanti.

5.6 In caso di eventuali difficoltà di consegna il cliente viene informato immediatamente. Se l'articolo ordinato non è più disponibile, l'ordinazione viene annullata. Qualora il termine di consegna massimo di 30 giorni lavorativi non possa essere rispettato, il cliente ha la possibilità di chiedere per iscritto di recedere immediatamente dal contratto. In caso di annullamento dell'ordinazione o di recessione dal contratto, il cliente ha diritto al rimborso di eventuali importi già pagati. È esclusa ogni ulteriore pretesa del cliente, in particolare la pretesa di risarcimento danni a seguito di un ritardo di consegna o mancanze nella fornitura della prestazione, nonché per danni indiretti, lucro cessante ecc.

## **6 Contestazioni e riparazione / sostituzione della merce**

6.1 Eventuali contestazioni devono essere notificate immediatamente. La contestazione deve contenere informazioni precise sul tipo di difetto e la localizzazione dello stesso nonché – a seconda del tipo di articolo – sugli eventuali apparecchi utilizzati. Ad avvenuta notifica della contestazione e previo accordo con Posta CH SA, la merce difettosa deve essere inviata all'indirizzo comunicato. I costi sostenuti per la restituzione della merce sono a carico del cliente.

6.2 L'accettazione senza riserve della merce consegnata determina l'estinzione di ogni pretesa del cliente nei confronti del rispettivo fornitore o del trasportatore della merce, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave.

6.3 I danni al contenuto dell'invio non riscontrabili esternamente devono essere notificati per iscritto entro sette giorni decorrenti dalla ricezione della merce. Quanto precede si applica per analogia anche alla consegna incompleta della merce.

6.4 Per quanto riguarda la sostituzione della merce, si applicano le disposizioni individuali dei rispettivi fornitori. Gli articoli venduti da Posta CH SA possono essere ripresi a condizione che l'articolo in sostituzione sia disponibile nella quantità necessaria. Posta CH SA si riserva la facoltà di rifiutare una richiesta di sostituzione qualora l'articolo contestato non presenti difetti riscontrabili. È esclusa ogni pretesa nei confronti di Posta CH SA che vada al di là della sostituzione di prodotti o della revoca di un'ordinazione.

## **7 Prezzi e condizioni di pagamento**

7.1 Per l'acquisto di un prodotto il cliente deve pagare il prezzo valido pubblicato su postshop.ch al momento della stipula del contratto. In materia di modalità di pagamento si applicano le disposizioni dei singoli fornitori. Per quanto riguarda le consegne all'estero fanno fede le aliquote IVA e i dazi doganali previsti nel Paese di destinazione della merce (domicilio del destinatario).

7.2 Per le ordinazioni d'importo inferiore ai CHF 15.-- viene fatturato un supplemento per piccoli quantitativi pari a CHF 7.--.

7.3 L'importo della fattura relativa ad una determinata ordinazione figura sul conteggio di Posta CH SA nonché sul bollettino di consegna. Non vengono rilasciati altri documenti come duplicati di bollettini di consegna, attestazioni di fornitura di prestazioni o simili.

7.4 In caso di pagamento tramite carta di credito, oltre al nome, al cognome e all'indirizzo occorre in ogni caso indicare anche la società di emissione della carta di credito, nonché il numero e la scadenza della carta di credito. Eventuali modifiche, in particolare se riguardano la data di scadenza della carta, devono essere comunicate in tempo utile e per iscritto a Posta CH SA. Con la sua ordinazione il cliente autorizza Posta CH SA a cedere i propri crediti all'istituto che ha emesso la carta di credito secondo le disposizioni del relativo contratto di credito.

## **8 Protezione e sicurezza dei dati**

8.1 Per quanto riguarda il trattamento di dati, Posta CH SA si attiene alle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati. I dati vengono comunicati a terzi esclusivamente in forma anonima. È fatta salva la cessione della fornitura della prestazione di cui alla cifra 1.4 a terzi che, beninteso, sono sottoposti ai medesimi obblighi di Posta CH SA per quanto riguarda la tutela della protezione dei dati.

8.2 La **dichiarazione di protezione dei dati** riporta informazioni dettagliate sull'elaborazione e sulla protezione dei dati in caso di visita del sito web, di utilizzo del login centro clienti, nonché di utilizzo delle prestazioni offerte in internet. <https://www.post.ch/it/pages/footer/protezione-dei-dati-e-avvertenze-legali>

8.3 L'applicazione postshop.ch utilizza Google Analytics, un servizio di analisi dei dati web di Google Inc. («Google»). Informazioni dettagliate in merito sono riportate nella dichiarazione di protezione dei dati di cui alla cifra 8.2 nonché nella pagina web <http://www.google.com/analytics/terms/it.html>.

8.4 A integrazione della dichiarazione di protezione dei dati, il cliente acconsente a che Posta CH SA possa utilizzare i dati personali raccolti su postshop.ch per inviargli pubblicità su misura per le sue esigenze relativa a prodotti e prestazioni offerti da postshop.ch, nonché altre eventuali informazioni che potrebbero essere di suo interesse.

## **9 Garanzia e responsabilità**

9.1 Per quanto riguarda la garanzia della merce si applicano le disposizioni individuali dei rispettivi fornitori.

9.2 Durante l'eventuale durata di garanzia, i difetti alla merce vengono riparati gratuitamente o, nel caso in cui il difetto non possa essere riparato, la merce viene sostituita con prodotti analoghi. Il cliente non ha diritto a ricevere merce sostitutiva durante il periodo della riparazione.

9.3 Qualora il difetto non possa essere riparato o non possa essere sostituito con un prodotto analogo, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto e di pretendere il rimborso del prezzo d'acquisto contro restituzione dell'oggetto acquistato. Dall'importo del rimborso verrà trattenuta una congrua cifra per il periodo d'utilizzo dell'oggetto. Se in relazione all'oggetto acquistato il cliente ha sottoscritto altri contratti (p. es. un abbonamento a una rete di telecomunicazione), questi ultimi mantengono la loro validità anche nel caso in cui il cliente receda dal contratto d'acquisto per motivi di difetto dell'oggetto acquistato.

9.4 I danni causati al materiale di esercizio e di consumo, come ad esempio memory card, batterie, accumulatori, componenti dell'involucro esterno o lampadine non sono coperti dalla garanzia. Sono altresì esclusi dalla garanzia i danni causati dalla normale usura, da carenza di manutenzione o dalla mancata osservanza delle istruzioni d'uso, nonché i danni arrecati dal cliente o da una terza persona o dovuti a fattori esterni (in particolare danni causati dall'umidità, dal contatto con sostanze liquide ecc.). In questi casi i costi per la ricerca e la riparazione del difetto sono a carico del cliente. Le prestazioni di garanzia vengono fornite al posto delle pretese di risarcimento previste dal Codice delle obbligazioni svizzero.

9.5 Posta CH SA declina esplicitamente qualsiasi responsabilità per ritardi nella consegna della merce, errori nella descrizione o nelle illustrazioni del prodotto o nelle indicazioni di prezzo, nonché per danni derivanti da un'installazione, gestione e utilizzo non conforme della merce o di postshop.ch, da attività non autorizzate o da omissioni da parte di terzi. È altresì esclusa qualsiasi responsabilità di Posta CH SA per pretese e richieste di risarcimento danni da parte di terzi, nonché per danni indiretti e lucro cessante di qualsiasi genere.

9.6 Il cliente è responsabile nei confronti di Posta CH SA per i danni che in una forma qualsiasi possono essere fatti risalire al mancato o al cattivo adempimento, da parte sua, dei suoi doveri contrattuali, sempre che egli possa dimostrare di non avere nessuna colpa.

## **10 Altre disposizioni**

10.1 La Posta può modificare in qualsiasi momento le presenti CG.

10.2 L'eventuale nullità o inefficacia di una o più disposizioni contenute nelle presenti CG non ha nessun influsso sul carattere vincolante delle rimanenti disposizioni. In questo caso Posta CH SA sostituisce le disposizioni nulle o inefficaci con disposizioni legali possibilmente equivalenti sotto l'aspetto economico. Lo stesso principio si applica qualora si dovessero colmare delle lacune.

10.3 Le presenti CG sono redatte in tedesco, francese, italiano ed inglese. In caso di discrepanza fa fede la versione tedesca.

10.4 È applicabile esclusivamente il diritto svizzero. È esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG). Il luogo d'adempimento e il foro competente esclusivo è Berna/Svizzera. Sono fatte salve eventuali disposizioni legali obbligatorie di tenore contrario.

© Posta CH SA, dicembre 2015