



# KLARA

Un'azienda della Posta.

## Condizioni generali complementari

### KLARA ePost

#### 1. Campo d'applicazione

**1.1.** Le presenti condizioni generali complementari per KLARA ePost («CG ePost») disciplinano il rapporto tra le clienti e i clienti («cliente») e KLARA Business SA («KLARA») per quanto riguarda l'utilizzo del servizio KLARA ePost.

**1.2.** Le CG ePost si applicano in via complementare alle Condizioni generali KLARA, di cui formano parte integrante. ePost può essere combinato con altri servizi, per i quali si applicano in aggiunta le relative condizioni generali complementari.

**1.3.** Durante il processo di registrazione, il cliente accetta espressamente le presenti CG.

#### 2. Stipulazione del contratto

**2.1.** Il cliente si vincola al contratto con l'attivazione di ePost, inclusa la conferma delle relative CG.

**2.2.** Il contratto è fondamentalmente soggetto all'approvazione di KLARA. Un eventuale rifiuto deve essere comunicato al cliente se possibile entro 10 giorni di lavoro dall'ordinazione.

#### 3. Durata del contratto e disdetta

**3.1.** La durata del contratto decorre con l'ordine del cliente in conformità al punto 2.1, salvo rifiuto secondo il punto 2.2.

**3.2.** Il contratto è stipulato a tempo indeterminato.

**3.3.** Il contratto può essere disdetto in qualsiasi momento con un termine di preavviso di 30 giorni.

**3.4.** La disdetta deve essere comunicata a mezzo elettronico come invio digitale in ePost o per iscritto.

#### 4. Prestazioni di KLARA

**4.1.** Per la durata del contratto al cliente viene concesso il diritto di utilizzare il servizio ePost.

**4.2.** I diritti di utilizzo di cui al presente contratto non sono trasferibili né cedibili in sottolicezza.

**4.3.** ePost offre funzionalità che agevolano i lavori amministrativi dei clienti, come una cassetta delle lettere digitale, in cui si possono ricevere, gestire e archiviare i messaggi elettronici dei mittenti partecipanti. Inoltre, il cliente può scansionare da solo i documenti e caricarli ai fini della gestione e dell'archiviazione. Sulla base dei documenti, il cliente può effettuare interazioni come i pagamenti.

Attivando ePost, il cliente accetta che i mittenti possano contattarlo digitalmente attraverso questo canale.

**4.4.** Le informazioni dettagliate su prestazione, prodotto e prezzo, quelle relative all'assistenza e ulteriori informazioni di carattere tecnico sono consultabili sul sito di KLARA.

**4.5.** Le prestazioni possono talvolta essere rese in collaborazione con terzi. Le prestazioni di terzi sono soggette alle disposizioni di questi ultimi (ad es. quelle della Posta per il recapito delle lettere cartacee).

#### 5. Garanzie

**5.1.** In linea di massima, il sistema è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. La raggiungibilità è esclusa durante gli orari di manutenzione. I clienti sono informati preventivamente degli orari di manutenzione e di servizio.

#### 6. Effetti giuridici di ePost

**6.1.** Il cliente prende atto del fatto che il recapito e la ricezione di invii potrebbero avere effetti giuridici. La definizione degli effetti giuridici ha luogo sulla base della legislazione e della prassi giudiziaria. Essa esula dallo spazio d'azione di KLARA. Spetta quindi al mittente e al destinatario informarsi sugli effetti giuridici dei relativi canali di comunicazione selezionati (lettera, recapito in ePost).

**6.2.** Per quanto concerne il rispetto delle scadenze è necessario tenere conto del fatto che il recapito elettronico può essere soggetto a errori o ritardi. In tal caso, KLARA declina qualsiasi responsabilità per il rispetto dei termini.

#### 7. Prezzi e condizioni di pagamento

**7.1.** Le funzionalità di base di ePost sono gratuite. È possibile abbonarsi a servizi aggiuntivi a pagamento, che possono essere utilizzati in combinazione con ePost.

#### 8. Protezione dei dati

**8.1.** KLARA informa i mittenti con cui il cliente è in contatto e che hanno il cliente nella loro banca dati del fatto che questi desidera vedersi recapitare i messaggi per via elettronica in ePost e che è reperibile per il mittente su tale canale.

**8.2.** Il cliente accetta che KLARA possa fare ricorso a terzi per l'erogazione delle prestazioni e renda accessibili a detti terzi i dati necessari al tal fine. I terzi incaricati dell'esecuzione dell'ordine sono assoggettati ai medesimi obblighi di KLARA in merito alla protezione dei dati e – con riserva di disposizioni di legge difformi – non possono utilizzare e trattare i dati per scopi propri. KLARA è tenuta a scegliere, istruire e controllare i fornitori con accuratezza.

**8.3.** KLARA gestisce ePost esclusivamente da centri di calcolo dislocati in Svizzera.

**8.4.** KLARA può mettere i dati di ePost a disposizione di clienti mittenti soggetti a un organo di vigilanza statale (ad es. banche), se tali dati (a) sono correlati a invii del mittente in questione e (b) sono necessari al mittente ai fini del rispetto delle disposizioni di legge in materia di vigilanza. I mittenti a cui si applica questa regola sono visibili in ePost.

**8.5.** Il cliente autorizza KLARA a fornire i dati degli invii ai mittenti. Al rispettivo mittente di ciascuna spedizione saranno fornite le seguenti informazioni: identificazione dell'invio, tipo di ricezione, stato di elaborazione, motivi del mancato recapito in ePost.

La fattispecie e l'orario dell'apertura dell'invio da parte del cliente non vengono comunicati.

**8.6.** I file e gli invii vengono analizzati e indicizzati semanticamente. I criteri di ricerca rilevanti così individuati vengono acquisiti in una banca dati. Il riconoscimento semantico e l'indicizzazione sono alla base della ricerca full-text e di eventuali pagamenti (effettuati dal cliente tramite il suo istituto bancario) di ePost. I dati così acquisiti vengono elaborati solo per l'espletamento di queste funzioni e non per ulteriori scopi.

**8.7.** I dati di log e di protocollo vengono conservati per un massimo di due anni a scopo di revisione.

Versione 1° giugno 2021