Dichiarazione sulla protezione dei dati ePost
per clienti aziendali e privati

Titolare del trattamento e contatto per la protezione dei dati

ePost Service AG
Schlössli Schönegg
Wilhelmshöhe 1
6003 Luzern
dataprotection@epostservice.ch

1. Qual è l'oggetto della presente dichiarazione sulla protezione dei dati?
ePost Service AG (di seguito anche «ePost», «noi») raccoglie e tratta dati personali che riguardano Lei o altre persone (cosiddetti «terzi»). In questa dichiarazione utilizziamo il termine «dati» come sinonimo di «dati personali».

Nella presente dichiarazione sulla protezione dei dati descriviamo come trattiamo i Suoi dati quando utilizza i nostri servizi, in particolare il client web ePost, le app ePost, il login ePost, il servizio clienti e i nostri servizi aggiuntivi. Per la visita del nostro sito web epost.ch, le nostre newsletter e le offerte di marketing si applica la dichiarazione sulla protezione dei dati separata relativa al sito web. Possiamo inoltre informarla separatamente sul trattamento dei Suoi dati, ad esempio nelle nostre condizioni generali di contratto («CGC»), nelle condizioni generali complementari («CGC complementari») o in altre comunicazioni.

Se ci trasmette o comunica dati relativi ad altre persone, ad esempio Suoi clienti, collaboratori, contatti o familiari, presumiamo che sia autorizzato a farlo e che tali dati siano corretti. Trasmettendoci dati relativi a terzi, Lei conferma quanto sopra. La preghiamo inoltre di assicurarsi che tali terzi siano stati informati della presente dichiarazione sulla protezione dei dati.
La presente dichiarazione sulla protezione dei dati è concepita in conformità ai requisiti della legge federale svizzera sulla protezione dei dati («LPD»).

2. Chi è responsabile del trattamento dei Suoi dati?
ePost Service AG è titolare del trattamento ai sensi della legislazione sulla protezione dei dati per i trattamenti descritti nella presente dichiarazione, salvo diversa comunicazione nel singolo caso.

Se i clienti aziendali utilizzano i nostri servizi e le nostre funzionalità ai sensi delle condizioni generali di contratto («CGC») per trattare dati personali sotto la propria responsabilità, ad esempio documenti, dati dei propri clienti o collaboratori, corrispondenza scansionata o interazioni tramite Studio o iLetter, il rispettivo cliente aziendale è titolare di tale trattamento ai sensi della legislazione sulla protezione dei dati. ePost tratta tali dati in qualità di responsabile del trattamento conformemente all'accordo sul trattamento dei dati per conto di terzi («ATD»). In questi casi, le persone interessate si rivolgono al rispettivo cliente aziendale. I mittenti sono inoltre responsabili del contenuto dei propri invii e dei dati in essi contenuti.

Per questioni relative alla protezione dei dati e per esercitare i Suoi diritti ai sensi della cifra 11, può rivolgersi all'indirizzo di contatto sopra indicato.

3. Quali dati trattiamo?
Trattiamo diverse categorie di dati che La riguardano. Le principali sono le seguenti:

Dati di registrazione: I nostri servizi possono essere utilizzati solo con un account utente. A tal fine deve fornirci determinati dati, ad esempio nome, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, nome utente e password e, per i clienti aziendali, anche azienda, ruolo, procure e autorizzazioni di accesso. Rientrano in questa categoria anche le Sue dichiarazioni di consenso, ad esempio alla consegna elettronica. Di norma conserviamo i dati di registrazione per tre mesi dopo la disdetta dell'account utente.

Dati di identificazione e autenticazione: Ai fini dell'identificazione trattiamo informazioni risultanti dalla convalida postale del Suo indirizzo di domicilio o dal Suo documento d'identità. Per garantire la sicurezza dell'accesso trattiamo dati relativi all'autenticazione a più fattori, ID dei dispositivi e registri di accesso. Di norma conserviamo i dati di autenticazione e gli ID dei dispositivi per 30 giorni.

Dati relativi ai contenuti: Nell'utilizzare i nostri servizi, Lei riceve, invia, importa o crea lettere, documenti, allegati, invii scansionati, messaggi o documenti firmati elettronicamente. Questi possono contenere anche dati personali degni di particolare protezione, ad esempio dati sanitari o relativi a esecuzioni. I dati relativi ai contenuti vengono conservati in forma cifrata e, in linea di principio, non sono né accessibili né leggibili da parte nostra, salvo qualora ciò sia strettamente necessario per fornire il servizio o Lei vi acconsenta nel singolo caso, ad esempio quando si rivolge al nostro servizio clienti. Gli invii elettronici vengono cancellati dal sistema di recapito 90 giorni dopo la consegna. Indipendentemente da ciò, gli invii conservati nella casella postale ePost personale rimangono disponibili conformemente alle disposizioni di conservazione applicabili all'account utente. Dopo la disdetta dell'account utente, tutti i dati relativi ai contenuti vengono cancellati entro tre mesi.

Dati degli invii e metadati: Per ogni invio trattiamo informazioni quali mittente, destinatario, momento dell'invio, informazioni di instradamento, canale di recapito, stato di elaborazione, eventuali motivi di mancata consegna nonché conferme di consegna e di consultazione. I dati relativi ai contenuti e i metadati vengono conservati separatamente a livello logico. Per adempiere agli obblighi di legge, in particolare quelli connessi alla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni, conserviamo i metadati per 180 giorni.

Dati contrattuali: Si tratta dei dati generati in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto, ad esempio informazioni sui servizi sottoscritti, fatture, pagamenti, solleciti e recupero crediti. Trattiamo i mezzi di pagamento esclusivamente in forma tokenizzata. Possiamo verificare i dati aziendali e personali nonché la solvibilità e, a tal fine, acquisire dati da fonti terze. Di norma conserviamo questi dati per dieci anni dall'ultima attività contrattuale.

Dati di comunicazione: Se ci contatta tramite il servizio clienti, e-mail, telefono, chat o lettera, trattiamo i dati scambiati, compresi i Suoi dati di contatto e i metadati della comunicazione. Di norma conserviamo i dati di comunicazione per tre mesi dopo la conclusione della richiesta o la disdetta dell'account utente.

Dati della rubrica: Se attiva la sincronizzazione della rubrica, trattiamo in forma cifrata i dati di contatto dei Suoi contatti per gestire i destinatari, indirizzare correttamente gli invii e mostrare quali contatti utilizzano già ePost. Può disattivare la sincronizzazione in qualsiasi momento nelle impostazioni.

Dati tecnici e di utilizzo: Quando utilizza i nostri servizi, raccogliamo l'indirizzo IP del Suo dispositivo nonché altri dati tecnici e registri per garantire il funzionamento e la sicurezza dei nostri servizi. Analizziamo inoltre l'utilizzo a fini statistici (cfr. cifra 12). Conserviamo i registri di sicurezza e di audit per 400 giorni.

Dati di blocco: Se un account utente è stato bloccato per uso improprio o violazione delle CGC oppure il contratto è stato sciolto, ne conserviamo traccia per impedire ulteriori utilizzi abusivi. Conserviamo tali dati per due anni.

4. Per quali finalità trattiamo i Suoi dati?
Trattiamo i Suoi dati per fornire i nostri servizi, in particolare per la ricezione, la consegna e l'archiviazione degli invii, la consegna ibrida con stampa e consegna a Posta CH SA, lo Scanning Service, il servizio di spedizione, la firma elettronica e la comunicazione nelle community.

Per consentire la ricerca a testo integrale e le funzioni di pagamento, i file e gli invii vengono analizzati e indicizzati automaticamente. Utilizziamo i dati così ottenuti esclusivamente per tale finalità.

Per singoli servizi e funzionalità aggiuntivi facoltativi utilizziamo l'intelligenza artificiale («IA»), ad esempio per categorizzare documenti o fornire funzioni di assistenza. Queste funzionalità non fanno parte del servizio universale postale e il loro utilizzo è facoltativo. Il trattamento avviene automaticamente; ciò non conferisce ai nostri collaboratori accesso ai Suoi contenuti. I dati relativi ai contenuti non vengono utilizzati per l'addestramento di modelli di IA. I risultati dell'IA possono contenere errori e dovrebbero essere verificati prima dell'utilizzo. Per il luogo del trattamento si veda la cifra 8.

Trattiamo i Suoi dati per fornire ai mittenti conferme di consegna e informazioni sugli invii. I mittenti ricevono l'identificazione dell'invio, la modalità di ricezione, lo stato di elaborazione ed eventuali motivi di mancata consegna. Comunichiamo informazioni più dettagliate sul Suo comportamento di lettura solo nell'ambito delle conferme di consultazione e mancata consultazione o con il Suo consenso esplicito.

Trattiamo dati per instaurare, gestire ed eseguire il rapporto contrattuale con Lei, per comunicare con Lei, in particolare per rispondere alle richieste, nonché per l'identificazione, il controllo degli accessi e la protezione dei nostri servizi da abusi.

Possiamo utilizzare i Suoi dati per informarla sui nostri prodotti, servizi, novità e offerte ePost. Può opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei Suoi dati per finalità di marketing. Non utilizziamo mai i dati relativi ai contenuti per finalità di marketing.

Trattiamo inoltre dati per migliorare i nostri servizi e misurare l'efficacia della nostra pubblicità (cfr. cifra 12); a tal fine utilizziamo esclusivamente dati tecnici e di utilizzo, mai dati relativi ai contenuti. Trattiamo altresì dati per rispettare leggi, istruzioni e raccomandazioni delle autorità, in particolare le disposizioni del diritto postale e la vigilanza della Commissione federale delle poste (PostCom), nonché nell'ambito della nostra gestione dei rischi.

5. Su quale base trattiamo i Suoi dati?
Se richiediamo il Suo consenso per determinati trattamenti (ad esempio per la sincronizzazione della rubrica o la comunicazione di informazioni sul comportamento di lettura), La informiamo separatamente sulle relative finalità. Può revocare il consenso in qualsiasi momento con effetto per il futuro; i nostri dati di contatto sono riportati alla cifra 2. La revoca non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati fino a quel momento.

Laddove non richiediamo il Suo consenso, fondiamo il trattamento sulla sua necessità per avviare, concludere o eseguire un contratto con Lei (o con l'entità da Lei rappresentata), su un obbligo di legge o su un interesse legittimo nostro o di terzi, in particolare per perseguire le finalità descritte alla cifra 4.

6. Quali disposizioni si applicano alla profilazione e alle decisioni individuali automatizzate?
Per «profilazione» si intende il trattamento automatizzato di dati personali volto ad analizzare o prevedere determinati aspetti personali o il comportamento di una persona. Per «decisione individuale automatizzata» si intende una decisione presa automaticamente senza un intervento umano rilevante che comporta conseguenze giuridiche per la persona interessata o la pregiudica in modo significativo.

Di norma non effettuiamo profilazione né prendiamo decisioni individuali automatizzate. Se in futuro dovessimo analizzare i dati di utilizzo per adattare meglio le nostre offerte alle Sue esigenze, La informeremo preventivamente e, ove richiesto dalla legge, raccoglieremo il Suo consenso. Non utilizziamo in nessun caso dati relativi ai contenuti per la profilazione. Quando analizziamo e categorizziamo automaticamente documenti (cfr. cifra 4), ciò avviene unicamente per la rispettiva funzionalità, ad esempio la ricerca o il pagamento, e non per valutare la Sua persona.

7. A chi comunichiamo i Suoi dati?
In relazione ai nostri servizi, ai nostri obblighi di legge o alla tutela dei nostri interessi legittimi, trasmettiamo i Suoi dati alle seguenti categorie di destinatari:

Fornitori di servizi: Collaboriamo con fornitori di servizi che trattano dati per nostro conto (responsabili del trattamento), ad esempio per centri di calcolo e gestione IT, stampa e scansione, identificazione, elaborazione dei pagamenti, servizio clienti, comunicazione con i clienti e funzionalità di IA. Li obblighiamo contrattualmente a rispettare la protezione dei dati e, per gli invii postali, il segreto postale. L'elenco dei nostri subresponsabili del trattamento con i rispettivi luoghi di trattamento è disponibile all'indirizzo www.epost.ch/it-ch/subappaltatore.

Posta CH SA: Per la consegna fisica degli invii tramite il canale ibrido, affidiamo gli invii a Posta CH SA.

Mittenti: I mittenti ricevono le informazioni sugli invii indicate alla cifra 4. Possiamo inoltre mettere a disposizione dei mittenti sottoposti a vigilanza statale (ad esempio le banche) i dati relativi ai loro invii necessari per rispettare i requisiti di vigilanza. Questi mittenti sono visibili in ePost.

Aziende partner: Partner quali autorità, assicurazioni, banche o la Posta Svizzera offrono determinati servizi in collaborazione con noi. Se desidera utilizzare una simile offerta, comunichiamo a tali aziende i dati necessari. La informeremo sempre prima di tale comunicazione, che avverrà solo con il Suo consenso.

Autorità e altre persone: Possiamo comunicare dati a uffici, tribunali e altre autorità quando siamo legalmente obbligati o autorizzati a farlo, nonché a persone coinvolte in procedure di recupero crediti, amministrative o giudiziarie.

Comunichiamo dati relativi agli indirizzi a terzi solo sulla base di una disposizione di legge o con il consenso della persona interessata; il rifiuto del consenso non comporta alcun costo. Nell'ambito dello sviluppo aziendale, dati possono essere comunicati a persone coinvolte in una transazione; i dati relativi ai contenuti ne sono sempre esclusi.

8. Dove trattiamo i Suoi dati?
La piattaforma ePost è gestita in Svizzera. In linea di principio, i dati relativi ai contenuti vengono conservati e trattati esclusivamente in Svizzera.

Fanno eccezione i servizi e le funzionalità aggiuntivi facoltativi che Lei utilizza, in particolare le funzionalità di IA. In tali casi, i dati relativi ai contenuti possono essere trattati nell'UE/SEE, ma esclusivamente per la durata del rispettivo trattamento e senza memorizzazione permanente presso il fornitore di servizi di IA. Anche per queste funzionalità, la conservazione permanente avviene esclusivamente in Svizzera.

Gli altri dati personali, ad esempio quelli relativi alla comunicazione con i clienti e al servizio clienti, vengono trattati in Svizzera o nell'UE/SEE. Per l'analisi dell'utilizzo e la misurazione della nostra pubblicità (cfr. cifra 12), nonché in casi eccezionali, i dati possono essere trattati anche in altri Stati, in particolare negli Stati Uniti.

Se un destinatario si trova in uno Stato privo di una protezione dei dati adeguata, garantiamo la protezione dei Suoi dati facendo affidamento sulla certificazione del destinatario nell'ambito dello Swiss-U.S. Data Privacy Framework, obbligandolo contrattualmente a rispettare la normativa applicabile sulla protezione dei dati (clausole contrattuali standard) oppure basandoci su un'eccezione prevista dalla legge.

9. Per quanto tempo trattiamo i Suoi dati?
Trattiamo i Suoi dati per il tempo richiesto dalle finalità del trattamento, dai termini legali di conservazione, dai nostri interessi legittimi al trattamento per finalità di documentazione e prova o da necessità tecniche di memorizzazione. Le durate di conservazione sono indicate per le singole categorie di dati alla cifra 3; per determinati servizi aggiuntivi si applicano i termini previsti dalle CGC complementari. Se sussistono obblighi legali di consegna o conservazione, la cancellazione viene sospesa e documentata. Alla scadenza del periodo di conservazione cancelliamo o rendiamo anonimi automaticamente i Suoi dati; i backup vengono eliminati nell'ambito della normale rotazione.

Gli account utente ai quali l'utente non ha effettuato l'accesso per oltre due anni vengono chiusi previa comunicazione.

10. Come proteggiamo i Suoi dati?
Adottiamo misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei Suoi dati e proteggerli da trattamenti non autorizzati o illeciti, perdita, modifiche accidentali, divulgazione involontaria o accessi non autorizzati.

I requisiti di sicurezza delle informazioni sono particolarmente elevati per i dati relativi ai contenuti: questi vengono conservati e trasmessi in forma cifrata, i contenuti in chiaro degli invii non vengono conservati in modo permanente e i dati relativi ai contenuti e i metadati vengono conservati separatamente a livello logico con controlli di accesso distinti. Durante l'accettazione, il trattamento, la consegna e la digitalizzazione degli invii postali, noi e i nostri fornitori di servizi tuteliamo il segreto postale. ePost Service AG è certificata ISO/IEC 27001:2022 per l'intera azienda.

11. Quali diritti ha?
La legislazione applicabile sulla protezione dei dati Le riconosce, in determinate circostanze, il diritto di opporsi al trattamento dei Suoi dati, in particolare per finalità di marketing diretto e analisi. Per agevolare il Suo controllo sul trattamento dei dati, dispone inoltre dei seguenti diritti:
- il diritto di richiedere informazioni sull'eventuale trattamento dei dati che La riguardano e su quali dati vengano trattati, compresa la durata di conservazione;
- il diritto di ottenere la rettifica dei dati inesatti;
- il diritto di richiedere la cancellazione dei dati;
- il diritto di richiedere la consegna di determinati dati in un formato elettronico di uso comune o il loro trasferimento a un altro titolare del trattamento;
- il diritto di revocare il consenso con effetto per il futuro.

Se desidera esercitare tali diritti, La preghiamo di contattarci (cifra 2). Per escludere eventuali abusi, dobbiamo verificarne l'identità. La preghiamo di osservare che tali diritti sono soggetti a condizioni, eccezioni o limitazioni previste dalla legge; in particolare, potremmo dover continuare a conservare dati per adempiere a un contratto, rispettare obblighi di legge o tutelare pretese giuridiche.

Se non concorda con il modo in cui gestiamo i Suoi diritti o la protezione dei dati, La invitiamo a comunicarcelo. Ha inoltre il diritto di presentare un reclamo all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) e di rivolgersi all'organo di conciliazione della PostCom per questioni relative al servizio universale postale.

12. Utilizziamo cookie e servizi di analisi?
Utilizziamo cookie tecnicamente necessari e tecnologie analoghe, ad esempio per mantenerla connessa o salvare le Sue impostazioni. Senza di essi, i nostri servizi non funzionano.

Per migliorare i nostri servizi, analizziamo statisticamente il loro utilizzo e misuriamo l'efficacia della nostra pubblicità. A tal fine impieghiamo servizi di analisi di Google, ad esempio Google Analytics, Google Ads Conversion Tracking e Firebase. Utilizziamo inoltre servizi di monitoraggio degli errori. Questi servizi ricevono solo informazioni tecniche e dati di utilizzo, ma non dati relativi ai contenuti, informazioni sui mittenti o destinatari dei Suoi invii, indirizzi e-mail o numeri cliente. L'indirizzo IP viene abbreviato e non creiamo profili pubblicitari. Per il trattamento all'estero si veda la cifra 8.

Se utilizza ePost nell'app della Posta Svizzera, si applica anche la relativa dichiarazione sulla protezione dei dati. Trattiamo i Suoi invii esclusivamente nei nostri sistemi. La Posta riceve da noi solo informazioni tecniche sull'utilizzo.

Può opporsi all'analisi in qualsiasi momento, ad esempio bloccando o cancellando cookie e script nel browser, installando il componente aggiuntivo tools.google.com/dlpage/gaoptout oppure reimpostando l'ID pubblicitario nelle impostazioni del dispositivo. Può disattivare la pubblicità personalizzata di Google in «Il mio centro per gli annunci».

13. La presente dichiarazione sulla protezione dei dati può essere modificata?
La presente dichiarazione sulla protezione dei dati non costituisce parte integrante di un contratto con Lei. Possiamo modificarla in qualsiasi momento. Fa fede la versione di volta in volta pubblicata sul nostro sito web.

In caso di divergenze o contraddizioni tra le diverse versioni linguistiche del presente accordo, fa fede la versione tedesca.

Ultimo aggiornamento: ottobre 2026

ePost Service AG
Schlössli Schönegg
Wilhelmshöhe 1
6003 Luzern

Tel: +41 41 329 07 00
epost.ch