CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
per clienti aziendali e privati

1. Disposizioni generali e ambito di applicazione

1.1 Le presenti Condizioni generali di contratto («CGC») si applicano a tutte le offerte e a tutti i servizi di ePost Service AG («ePost»), società specializzata nella digitalizzazione della Posta Svizzera.

1.2 Con la registrazione presso ePost, i clienti («utenti») accettano le presenti CGC e conferiscono a ePost l'incarico di trattare i propri dati in conformità con i rispettivi servizi. Con la registrazione, i clienti commerciali accettano inoltre le Condizioni generali integrative («CGI») allegate alle presenti CGC.

1.3 Le presenti CGC si applicano in egual misura a tutti gli utenti – clienti privati («CP») e clienti aziendali («CA») –. Le clausole che si applicano esclusivamente ai clienti aziendali sono contrassegnate con l'indicazione [solo CA]. Per singoli servizi possono applicarsi inoltre Condizioni generali integrative («CGI»). Per i clienti privati, queste vengono stipulate separatamente in relazione al rispettivo servizio. Per i clienti aziendali, le CGI a loro applicabili sono allegate alle presenti CGC e vengono accettate al momento della registrazione. Esse trovano applicazione a partire dal primo utilizzo del relativo servizio aggiuntivo, salvo che le CGI in questione non prevedano una data diversa. In caso di contraddizioni tra le presenti CGC e le CGI applicabili al servizio specifico, prevalgono le CGI.

1.4 ePost Service AG fornisce le proprie prestazioni relative alla lettera digitale nell'ambito del mandato di servizio universale conformemente all'ordinanza sulle poste (OPO) ed è soggetta alla vigilanza della Commissione federale delle poste (PostCom). I servizi comprendono in particolare:
(a) la gestione di una piattaforma per la ricezione, lo smistamento, la consegna e l'archiviazione temporanea delle comunicazioni elettroniche;
(b) la messa a disposizione di un'interfaccia utente e di interfacce;
(c) consegna di invii elettronici tramite canale elettronico o ibrido;
(d) la stampa, l'imbustamento, l'affrancatura e la consegna di invii sotto forma di lettera o pacco fisico;
(e) notifica al destinatario dopo la consegna;
(f) identificazione e autenticazione degli utenti.

1.5 Oltre ai servizi di cui alla cifra 1.4, ePost offre ulteriori servizi e funzionalità facoltativi che non rientrano nel mandato di servizio universale. Tali servizi e funzionalità sono disciplinati dalle rispettive disposizioni delle presenti CGC o dalle CGI applicabili. Il loro utilizzo è facoltativo e non pregiudica i servizi forniti nell'ambito del mandato di servizio universale.

2. Ambito dei servizi

2.1 ePost consente a privati e aziende, in modalità «Software-as-a-Service», di gestire elettronicamente processi amministrativi e commerciali nei settori della comunicazione, dei pagamenti e dell'invio e della ricezione di corrispondenza postale. Informazioni dettagliate sui servizi, sui prezzi e sui prodotti sono disponibili sul sito web di ePost e, qualora il servizio sia offerto come offerta aggiuntiva, nel client web di ePost. Ai fini della fornitura del servizio di scansione, ePost è autorizzata a controllare esternamente gli invii fisici in arrivo prima del processo di scansione, al fine di identificare gli invii non digitalizzabili e di consegnarli fisicamente. In tale occasione non viene effettuato alcun controllo del contenuto degli invii.

2.2 I servizi possono essere a pagamento. Per il servizio di spedizione si applicano i prezzi in vigore al momento della consegna, come indicato sul sito web di ePost. I costi maturano al momento della consegna. È possibile sottoscrivere separatamente moduli aggiuntivi («offerte aggiuntive»), ad esempio Input. All'utente viene concesso, per la durata del rispettivo contratto, un diritto d'uso eventualmente a pagamento, non esclusivo, non trasferibile e non cedibile in sublicenza sui servizi selezionati. Tutti i diritti relativi a software, marchio e procedure rimangono di proprietà di ePost.

2.3 Con la registrazione viene messa a disposizione dell'utente una cassetta postale digitale. In essa è possibile ricevere, gestire e archiviare invii elettronici, nonché caricare i propri documenti. L'utente può gestire i mittenti a sua disposizione e visualizzare lo stato dei propri invii. Lo stato degli invii e i dati di registro necessari per l'utilizzo vengono elaborati da ePost. Le funzionalità di base della cassetta postale digitale sono gratuite.

2.4 ePost è autorizzata a ricorrere a terzi per la fornitura dei servizi. Questi ultimi sono tenuti a rispettare le norme applicabili in materia di protezione dei dati e di sicurezza; si applicano i punti 15.10 e 16.2. Per le offerte di fornitori terzi scelte dall'utente stesso valgono le rispettive condizioni.

2.5 [solo CA] ePost Service AG garantisce a terzi un accesso non discriminatorio e trasparente alle infrastrutture e ai servizi del sistema di consegna ibrido tramite interfacce sicure (API). Gli accessi alle API sono soggetti a meccanismi di autenticazione, limitazione della frequenza e registrazione degli audit. Le controversie relative all'accesso alle interfacce possono essere sottoposte alla PostCom per una decisione.

2.6 [solo CA] I clienti aziendali possono anche consegnare invii di massa in base alle presenti Condizioni Generali di Contratto e alle Condizioni Generali Integrative applicabili. Per gli invii di massa vengono concordate condizioni individuali, che sono disciplinate in un contratto separato.

3. Diritto d'uso e registrazione

3.1 Sono autorizzate all'utilizzo le persone fisiche e giuridiche con domicilio, sede legale o succursale in Svizzera.

3.2 [solo CA] Le autorità e i clienti commerciali si registrano tramite la procedura di onboarding B2B utilizzando un certificato organizzativo o un token API.

3.3 L'utente si impegna a fornire, al momento della registrazione e nel corso dell'utilizzo, dati completi e veritieri, a mantenerli sempre aggiornati e a correggere immediatamente eventuali modifiche, in particolare per quanto riguarda gli indirizzi e-mail e di recapito. Con la registrazione, l'utente conferma di essere capace di agire o di essere autorizzato a rappresentare un'altra persona e, se necessario, di agire con il consenso del rappresentante legale.

3.4 Ogni persona autorizzata all'utilizzo ai sensi del punto 3.1 ottiene l'accesso ai servizi di base. ePost può tuttavia sospendere la registrazione fino a quando non siano disponibili dati completi e corretti e l'identificazione non sia stata completata con esito positivo.
Se un utente è stato precedentemente sospeso per violazioni delle presenti CGC o se il suo contratto è stato risolto, ePost può limitarne l'accesso ai servizi di base e negargli l'utilizzo dei servizi aggiuntivi. Lo stesso vale in caso di indicazioni concrete di abuso o di pericolo per la sicurezza della piattaforma.
[solo CA] Per i clienti aziendali ci si riserva il diritto di rifiutare la registrazione senza fornire motivazioni.

4. Identificazione e autenticazione

4.1 Tutti gli utenti sono tenuti all'identificazione e all'autenticazione. Per l'identificazione sono disponibili le seguenti procedure:
(a) convalida per iscritto dell'indirizzo di residenza;
(b) esibizione di un documento di identità riconosciuto secondo le disposizioni della PostCom.

4.2 ePost Service AG utilizza l'autenticazione a più fattori (MFA) secondo lo stato dell'arte.

4.3 Agli utenti che utilizzano l'identità di una persona inesistente o che non ha prestato il proprio consenso verrà bloccato l'accesso.

4.4 [solo CA] Per i clienti aziendali, la registrazione avviene ai sensi del punto 3.2. Per singoli servizi possono essere previsti requisiti di identificazione più rigorosi; questi sono descritti nelle Condizioni generali integrative o sul sito web.

5. Assistenza

5.1 Le informazioni relative all'assistenza disponibile sono consultabili sul sito web di ePost.

6. Conclusione del contratto

6.1 Il contratto relativo all'utilizzo della piattaforma ePost si perfeziona con il completamento della registrazione.

6.2 [solo CA] Le Condizioni Generali Integrative (CGI) applicabili ai clienti aziendali vengono accettate al momento della registrazione. Le rispettive CGI entrano in vigore al primo utilizzo del servizio aggiuntivo da esse disciplinato, a meno che le CGI in questione non prevedano una data diversa. La sola accettazione di una CGI non comporta alcun obbligo per il cliente aziendale di utilizzare il servizio aggiuntivo corrispondente o di pagare i relativi corrispettivi.

6.3 [solo CA] Qualora per singoli servizi aggiuntivi sia necessaria una previa attivazione, configurazione, identificazione o un accordo separato, ciò rimane riservato.

7. Consegna: consenso, scelta del canale e blocco

7.1 La consegna elettronica presuppone il consenso esplicito del destinatario. Tale consenso viene richiesto elettronicamente al momento della registrazione e

registrato. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento senza indicarne i motivi e senza conseguenze economiche. Il passaggio alla consegna ibrida ha effetto immediato.

7.2 Ogni destinatario può, tramite la piattaforma, bloccare singoli mittenti o comunicare loro che non desidera ricevere ulteriori messaggi con contenuti simili. Fanno eccezione i mittenti legati alle comunicazioni giuridiche elettroniche, in particolare le autorità giudiziarie e quelle preposte all'esecuzione.

7.3 ePost comunica ai mittenti presenti nella banca dati dell'utente che quest'ultimo desidera ricevere le comunicazioni per via elettronica tramite ePost.

8. Consegna ibrida

8.1 Gli utenti che non hanno prestato il consenso elettronico, nonché gli utenti che hanno revocato il consenso o che hanno bloccato un mittente, ricevono le comunicazioni tramite il canale ibrido (lettera o pacco fisico). La produzione e la consegna a Post CH AG avvengono in conformità con gli accordi sul livello di servizio (SLA) vigenti, consultabili all'indirizzo: https://www.epost.ch/it-ch/sla.

8.2 I termini di cui al punto 8.1 si applicano alle spedizioni singole alle condizioni generali. Per le spedizioni di massa e i termini di consegna specifici per prodotto si applicano le rispettive condizioni generali integrative.

9. Conferme di consegna

9.1 Dopo ogni consegna, il mittente riceve una conferma di ricezione. Su richiesta vengono emesse le seguenti conferme: (a) una conferma di consultazione, non appena l'invio è stato consultato per la prima volta; (b) una conferma di mancata consultazione, se l'invio non è stato consultato entro la fine del settimo giorno successivo alla consegna. Se un invio non può essere consegnato o può esserlo solo con ritardo, il mittente ne viene informato immediatamente.

9.2 Le conferme di cui al punto 9.1 si limitano alle informazioni ivi indicate. Non vengono comunicate ulteriori informazioni relative alle abitudini di lettura del destinatario, salvo che un consenso esplicito, disposizioni specifiche relative al prodotto o obblighi di legge non prevedano diversamente.

10. Durata del contratto e disdetta

10.1 Il contratto relativo alla piattaforma ePost ha inizio con il completamento della registrazione. Per i servizi aggiuntivi, il rispettivo rapporto di utilizzo ha inizio con il primo utilizzo del servizio aggiuntivo, salvo diversa disposizione delle Condizioni generali integrative applicabili. Il contratto è stipulato a tempo indeterminato e rimane in vigore per tutta la durata dell'utilizzo dei servizi da parte dell'utente. L'utente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, rispettando un termine di preavviso di 30 giorni. Per singoli servizi a pagamento o moduli aggiuntivi possono essere previsti termini di preavviso o durate minime diversi. Tali condizioni sono indicate nelle rispettive condizioni generali integrative.

10.2 La disdetta dei servizi aggiuntivi a pagamento avviene tramite la funzione prevista per il rispettivo servizio aggiuntivo nel client web ePost, come invio digitale in ePost o per iscritto. Prevalgono eventuali disposizioni di disdetta divergenti contenute nelle Condizioni generali integrative.

10.3 Un account utente viene chiuso se l'utente non ha effettuato l'accesso per più di due anni. La chiusura viene comunicata in anticipo, in modo che sia possibile scaricare i dati o riattivare l'account. Successivamente, tutti i dati non più necessari vengono distrutti nel rispetto dei termini di legge.

11. Prezzi, pagamento e pubblicazione delle CGC

11.1 ePost Service AG pubblica sul proprio sito web la versione aggiornata delle proprie Condizioni generali di contratto e dei prezzi di listino. Su richiesta, le mette a disposizione in altra forma idonea. Le modifiche alle Condizioni generali di contratto vengono comunicate in anticipo con un preavviso adeguato.

11.2 I prezzi sono esigibili all'inizio del rispettivo periodo di utilizzo. L'utilizzo di ePost può comportare costi di traffico dati a seconda del dispositivo o del contratto Internet, anche in caso di accesso dall'estero. ePost effettua una verifica dei dati aziendali e personali.

11.3 ePost può adeguare i prezzi, previa comunicazione, alla prima data di disdetta possibile. I motivi di tale adeguamento sono in particolare il progresso tecnico, l'ulteriore sviluppo dei servizi o l'aumento dei costi.

11.4 Tutti i prezzi sono espressi in CHF, IVA esclusa, salvo diversa indicazione espressa. Le fatture sono pagabili entro 30 giorni dalla data di emissione, salvo diverso accordo. In caso di ritardo nel pagamento è dovuto un interesse di mora del 5% all'anno; i solleciti comportano un addebito di CHF 20 per sollecito, oltre a ulteriori spese di recupero crediti. I crediti non pagati possono essere ceduti a una società di recupero crediti dopo un sollecito rimasto senza esito.

11.5 In caso di mancato rispetto dei termini di pagamento, ePost, dopo un sollecito rimasto senza esito, può limitare o sospendere i servizi a pagamento con un termine di proroga di almeno 7 giorni, bloccare l'accesso a tali servizi o risolvere i contratti senza preavviso e senza indennizzo. Le funzioni di base della casella postale digitale di cui al punto 2.3, nonché l'esportazione dei propri dati, rimangono inalterate. [solo CA] È esclusa la compensazione dei crediti del cliente aziendale con i crediti di ePost. Per le operazioni di pagamento effettuate tramite fornitori terzi si applicano le condizioni di questi ultimi. ePost può modificare le modalità di pagamento autorizzate con un preavviso adeguato.

12. Effetti giuridici

12.1 La consegna, la ricezione e l'invio di comunicazioni possono comportare effetti giuridici. Il mittente e il destinatario sono tenuti a informarsi autonomamente sugli effetti giuridici del canale di comunicazione scelto. ePost non si assume alcuna responsabilità per il rispetto dei termini.

12.2 Se un utente agisce in rappresentanza di un'altra persona, è tenuto a ottenere la necessaria procura o autorizzazione; si assume la piena responsabilità per gli atti compiuti in rappresentanza.

12.3 Alcune dichiarazioni di volontà devono soddisfare requisiti formali previsti dalla legge, come la semplice forma scritta. L'utente è responsabile della scelta del canale adeguato. In caso di consegna fisica, l'obbligo di consegna da parte di ePost si considera adempiuto con la consegna degli invii a Post CH AG; per i termini di consegna si applicano quindi le condizioni di quest'ultima.

13. ePost Interagire

13.1 ePost mette a disposizione sulla piattaforma funzioni per l'interazione digitale tra gli utenti.

13.2 Per l'utilizzo delle «Communities» si applicano in via integrativa le disposizioni del presente paragrafo. La piattaforma offre funzioni di comunicazione e collaborazione con crittografia end-to-end, scambio di documenti e messaggi, nonché la possibilità di creare comunità proprie e canali strutturati.

13.3 L'utente è l'unico responsabile di disporre di tutti i diritti e le licenze necessari relativi ai contenuti da lui pubblicati, di garantire che il loro utilizzo non violi alcun diritto di terzi – compresi i diritti della personalità – né alcuna disposizione di legge, e di assicurarsi che, al momento della pubblicazione, non siano a lui noti diritti di terzi in contrasto con tali contenuti.

13.4 È vietata la pubblicazione di contenuti illegali, razzisti, pornografici, che esaltino la violenza o comunque offensivi. Tali contenuti devono essere immediatamente rimossi o segnalati all'amministratore del canale.

13.5 ePost può disattivare gli account utente e i canali in caso di violazione delle presenti disposizioni o della netiquette. Gli obblighi di pagamento rimangono in vigore. L'utente si impegna a manlevare ePost, alla prima richiesta, da qualsiasi pretesa di terzi derivante dal suo utilizzo delle «Communities».

13.6 [solo CA] ePost mette a disposizione dei clienti aziendali, tramite «Studio», funzioni per la creazione, la modifica e la gestione di contenuti digitali e interattivi. I destinatari possono in particolare trasmettere informazioni, rispondere a domande e mettere a disposizione documenti o altri contenuti.

13.7 [solo CA] Il cliente aziendale determina lo scopo e il contenuto delle interazioni effettuate tramite Studio e iLetter ed è responsabile della legittimità della raccolta e del trattamento dei dati inseriti o messi a disposizione dai destinatari. Il cliente aziendale garantisce la fornitura delle informazioni necessarie ai destinatari.

13.8 ePost mette a disposizione degli utenti funzioni per la firma elettronica dei documenti. Gli utenti possono firmare elettronicamente i documenti autonomamente o metterli a disposizione di altre persone per la firma. A seconda del tipo di firma scelto, possono essere applicate diverse procedure di identificazione e di firma.

14. Rubrica e sincronizzazione dei contatti

14.1 Per utilizzare le funzioni di ePost, in particolare per l'invio di lettere, l'utilizzo delle community e della piattaforma di comunicazione, l'utente può sincronizzare la propria rubrica con ePost. In tale contesto, i dati di contatto dell'utente, ovvero nome, indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail, vengono trasmessi e memorizzati esclusivamente in forma crittografata. Il trattamento ha lo scopo di gestire i destinatari, garantire il corretto indirizzamento delle spedizioni e indicare quali contatti dell'utente utilizzano già ePost.

14.2 I dati vengono trattati esclusivamente per tali finalità e non vengono utilizzati a fini di marketing. La comunicazione a terzi avviene solo nella misura in cui ciò sia necessario per la fornitura tecnica del servizio o sussista un obbligo di legge.

14.3 L'utilizzo di questa funzione è facoltativo. L'utente può revocare il proprio consenso in qualsiasi momento con effetto per il futuro, nonché disattivare la sincronizzazione e l'utilizzo della rubrica nelle impostazioni.

14.4 L'utente è personalmente responsabile di eventuali ulteriori obblighi di informazione o consensi nei confronti dei propri contatti o da parte di questi ultimi.

15. Protezione dei dati e trattamento dei dati

15.1 Per il trattamento dei dati personali in cui ePost agisce in qualità di incaricato del trattamento per conto di un titolare del trattamento, si applica in via integrativa l'accordo sul trattamento per conto di terzi (ADV).

15.2 ePost Service AG tratta i dati personali per le finalità descritte nelle presenti CGC, nelle Condizioni Generali Integrative applicabili e nell'Informativa sulla privacy, nonché nella misura in cui ciò sia necessario per la fornitura e la sicurezza dei rispettivi servizi.

15.3 Vengono trattati i seguenti tipi di dati:
(a) dati anagrafici e di contatto per la consegna e la gestione dei contratti;
(b) dati di autenticazione per la sicurezza dell'accesso;
(c) dati di pagamento (tokenizzati) per la fatturazione e la contabilità;
(d) contenuti dei documenti (crittografati) esclusivamente ai fini della consegna e della classificazione (ad es. tipo di documento: fattura);
(e) metadati e registri per la prova di consegna, nonché per finalità di sicurezza e di fatturazione.

15.4 I contenuti in chiaro delle spedizioni non vengono memorizzati in modo permanente.

15.5 I dati relativi al contenuto (contenuti dei documenti, allegati) e i dati secondari (metadati quali mittente, destinatario, marcatura temporale, informazioni di instradamento) vengono memorizzati e trattati in modo logicamente separato; per entrambe le categorie esistono meccanismi di controllo degli accessi distinti.

15.6 La trasmissione di dati relativi agli indirizzi a terzi presuppone una base giuridica o il consenso della persona interessata. Il rifiuto di prestare il consenso non comporta conseguenze in termini di costi.

15.7 ePost può mettere a disposizione dei clienti mittenti soggetti a vigilanza statale (ad es. banche) dati nella misura in cui questi siano correlati alle spedizioni del mittente in questione e siano necessari per l'adempimento dei requisiti di vigilanza. I mittenti in questione sono visibili in ePost.

15.8 L'utente autorizza ePost a comunicare ai mittenti i seguenti dati relativi alle spedizioni: identificativo della spedizione, modalità di ricezione, stato di elaborazione e motivi di mancata consegna. Non vengono comunicate ulteriori informazioni relative alle abitudini di lettura; restano fatte salve le conferme ai sensi del punto 9.1 e i consensi espressi dell'utente.

15.9 I file e gli invii vengono analizzati semanticamente e indicizzati per consentire la ricerca full-text e le funzioni di pagamento. I dati così ottenuti vengono trattati esclusivamente a tale scopo.

15.10 ePost si avvale di incaricati accuratamente selezionati. Questi ultimi sono tenuti per contratto a rispettare le norme vigenti in materia di protezione dei dati. Le informazioni relative ai responsabili del trattamento incaricati e alle rispettive sedi di trattamento sono disponibili nell'attuale elenco dei subappaltatori (https://www.epost.ch/it-ch/subappaltatore) o nell'informativa sulla privacy. Per quanto riguarda i luoghi di trattamento dei dati, si applicano le disposizioni di cui alle cifre 16.2 e 16.3.

15.11 [solo CA] I mittenti, in qualità di titolari del trattamento ai sensi della LPD, sono responsabili della liceità delle spedizioni inviate e dei dati personali in esse contenuti. Essi garantiscono che i destinatari siano informati sull'utilizzo dei propri dati. Le spedizioni con contenuti illeciti o che violano i requisiti di sicurezza possono essere respinte.

15.12 ePost può utilizzare i dati degli utenti per informarli sui propri prodotti, servizi, novità e offerte di ePost e per promuoverli. L'utente può opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei propri dati a fini di marketing. Per la pubblicità elettronica si applicano inoltre i requisiti di legge applicabili e le opzioni di disiscrizione.

16. Sicurezza dei dati

16.1 ePost adotta misure tecniche e organizzative adeguate per la protezione dei dati personali, in linea con lo stato dell'arte e il rischio specifico.

16.2 La piattaforma ePost è gestita in Svizzera. I dati relativi ai contenuti sono conservati e trattati esclusivamente in Svizzera. Gli altri dati personali sono trattati in Svizzera o nell'UE/SEE e, in casi eccezionali, anche in altri Paesi terzi.

16.3 Per i servizi e le funzionalità aggiuntivi di cui alla cifra 1.5 utilizzati dall'utente, in particolare le funzionalità basate sull'intelligenza artificiale (IA), 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. I dati relativi ai contenuti non vengono utilizzati per l'addestramento di modelli di IA. Anche per queste funzionalità, la conservazione permanente dei dati avviene esclusivamente in Svizzera.

16.4 I dettagli, in particolare quelli relativi ai fornitori di servizi di IA impiegati e ai luoghi di trattamento dei dati, sono disciplinati dalla dichiarazione sulla protezione dei dati e dall'elenco dei subresponsabili del trattamento.

16.5 Gli incidenti rilevanti per la sicurezza sono segnalati senza indugio all'autorità competente. Gli utenti interessati vengono informati conformemente alle disposizioni di legge applicabili (ad es. LPD, LSIn); la comunicazione comprende la natura e la portata dell'incidente, i dati interessati, le misure immediate adottate e le misure preventive previste.

17. Periodi di conservazione e cancellazione dei dati

17.1 Le spedizioni elettroniche e le conferme di consegna vengono cancellate 90 giorni dopo la consegna. In caso di obblighi legali di consegna o conservazione, la cancellazione viene sospesa e documentata. Dopo la consegna, l'ulteriore conservazione avviene nella casella di posta personale dell'utente; in linea di principio, ePost non ha alcun accesso in lettura ai contenuti.

17.2 ePost conserva gli altri dati (ad es. dati anagrafici, di pagamento, meta-dati e dati di log) solo per il tempo necessario al rispettivo scopo o per quanto richiesto dagli obblighi di conservazione previsti dalla legge. Successivamente, tali dati vengono automaticamente cancellati o resi anonimi. I singoli termini sono indicati nell'informativa sulla privacy.

17.3 I termini di conservazione specifici per ciascun prodotto sono disciplinati dalle rispettive Condizioni generali integrative.

18. Obblighi degli utenti e sanzioni

18.1 Gli utenti possono fornire esclusivamente contenuti di cui detengono i diritti necessari. Non sono ammessi contenuti che violino i diritti di proprietà intellettuale, le norme in materia di concorrenza o altre disposizioni di legge, né contenuti di natura razzista, pornografica o comunque offensiva.

18.2 In caso di comportamento contrario alla legge o al contratto, ePost può esortare l'utente al rispetto delle norme, limitare o sospendere i servizi senza preavviso, bloccare l'accesso, risolvere il contratto senza preavviso né indennizzo, nonché richiedere il risarcimento dei danni e l'indennizzo da rivendicazioni di terzi. I contenuti non consentiti possono essere rimossi senza preavviso. Resta riservato l'accesso ai servizi del servizio universale.

18.3 Gli utenti che constatino o sospettino un uso improprio dei propri dati di accesso devono modificarli immediatamente e informare senza indugio ePost.

18.4 L'utente è responsabile della connessione a Internet e degli aggiornamenti software necessari sui propri dispositivi.

19. Garanzia e responsabilità

19.1 ePost si impegna a garantire un'elevata disponibilità dei propri servizi, ma non fornisce alcuna garanzia di funzionamento senza interruzioni. Non si assume alcuna responsabilità per danni causati da forza maggiore, malfunzionamenti della rete, interventi illeciti di terzi o altri eventi non imputabili a ePost. Le interruzioni o i malfunzionamenti causati da sistemi, reti o servizi di terzi che non sono gestiti da ePost o dai suoi subappaltatori o che esulano dalla sfera di influenza di ePost non vengono presi in considerazione nel calcolo della disponibilità.

19.2 ePost risponde dei danni causati da ritardi nella consegna o da guasti del sistema solo in caso di dolo o colpa grave. Non si assume alcuna responsabilità per interruzioni imputabili a cause di forza maggiore o a misure adottate da terzi. In caso di ritardi nella consegna, gli utenti interessati saranno informati immediatamente.

19.3 Per le offerte di terzi che non si qualificano come terzi coinvolti, ePost non fornisce alcuna garanzia in merito alla disponibilità, alla qualità o all'assistenza. L'utente è personalmente responsabile della sicurezza del proprio accesso e della riservatezza dei propri dati di accesso; è esclusa qualsiasi responsabilità di ePost al riguardo.

19.4 ePost risponde dei danni solo in caso di dolo o colpa grave. È esclusa la responsabilità per colpa lieve, nonché per danni indiretti, mediati e consequenziali – in particolare mancato guadagno, risparmi non realizzati, spese aggiuntive o pretese di terzi. È altresì esclusa la responsabilità per ausiliari e terzi coinvolti in caso di colpa lieve o media.

19.5 ePost adotta misure volte a prevenire la perdita di dati (archiviazione ridondante, backup, controlli di integrità). In caso di perdita di dati irrecuperabile, ePost risponde solo in caso di dolo o colpa grave; gli utenti interessati saranno

informati immediatamente. Si raccomanda agli utenti di effettuare un ulteriore backup locale delle spedizioni importanti.

19.6 [solo CA] ePost non si assume alcuna responsabilità per danni derivanti da dati del destinatario incompleti, errati o non aggiornati forniti dal mittente. I controlli automatici di plausibilità fanno parte del servizio; non fa invece parte del servizio la verifica completa di tutti i dati del destinatario prima dell'invio.

19.7 Restano riservati i diritti derivanti dalla responsabilità per danno da prodotti difettosi e dai danni alle persone. L'utente è l'unico responsabile per i danni derivanti da un utilizzo contrario alla legge o al contratto; egli manleva integralmente ePost alla prima richiesta.

20. Accessibilità

20.1 ePost Service AG mette a disposizione interfacce utente e app accessibili, che includono il supporto per gli screen reader, contrasti conformi alle WCAG e la navigazione da tastiera. Vengono concesse condizioni speciali per le spedizioni destinate ai non vedenti in conformità con le disposizioni di legge.

21. Adeguamento e modifica dei servizi

21.1 ePost può adeguare o sospendere in qualsiasi momento l'ambito dei servizi e le funzionalità. Gli utenti vengono informati in anticipo in merito ad adeguamenti sostanziali; l'esportazione dei propri dati è possibile in qualsiasi momento.

21.2 Qualora le modifiche comportino un peggioramento sostanziale per l'utente, quest'ultimo può disdire l'applicazione in questione con un preavviso di un mese dalla fine di ogni mese.

21.3 ePost può modificare in qualsiasi momento le presenti CGC e le Condizioni generali integrative. Le modifiche saranno comunicate con adeguato anticipo. Se l'utente non è d'accordo con le modifiche, può disdire il proprio account in qualsiasi momento – per quanto riguarda le offerte aggiuntive a pagamento, alla prima data di disdetta possibile.

22. Servizio clienti e organo di conciliazione

22.1 Gli utenti che non sono d'accordo con un servizio o una decisione di ePost Service AG possono rivolgersi al servizio clienti. In ogni caso è possibile adire l'organo di conciliazione competente (www.ombud-postcom.ch).

23. Clausola salvatoria

23.1 Qualora singole disposizioni delle presenti CGC risultassero invalide, incomplete o inapplicabili, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Le disposizioni invalide devono essere sostituite da una norma ammissibile che si avvicini il più possibile all'intento originario.

24. Diritto applicabile e foro competente

24.1 Si applica esclusivamente il diritto svizzero, con esclusione del diritto internazionale privato (IPR) e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni mobili (CISG).

24.2 Il foro competente esclusivo è la sede di ePost Service AG; sono fatte salve le competenze giurisdizionali imperative.

24.3 In caso di discrepanze o contraddizioni tra le presenti CGC e le relative versioni in altre lingue, fa fede la versione tedesca. Le versioni francese, italiana e inglese sono state tradotte con il supporto dell'intelligenza artificiale.

ePost Service AG, ottobre 2026

ePost Service AG
Schlössli Schönegg
Wilhelmshöhe 1
6002 Lucerna

Tel.: +41 41 329 07 00
epost.ch

Allegato 1 - Disposizioni integrative relative al servizio di spedizione

1. Ambito di applicazione

1.1 Le presenti Condizioni generali integrative («CGI Servizio di spedizione») si applicano ai clienti commerciali per l'utilizzo del servizio di spedizione ePost e integrano le Condizioni generali di contratto ePost («CGC»).

1.2 Gli invii possono essere consegnati tramite SmartSend, SecureSend, ePost API o ePost Hub secondo le specifiche tecniche di ePost in vigore in ciascun caso.

1.3 Le CGI del servizio di spedizione vengono accettate al momento della registrazione, conformemente alle CGC, e entrano in vigore al momento del primo invio tramite uno dei canali di consegna indicati al punto 1.2.

1.4 Qualora per un collegamento API o Hub vengano concordate condizioni individuali o prestazioni divergenti da quelle standard, il collegamento avviene nell'ambito di un progetto separato e sulla base di un contratto scritto a parte. A tale collegamento API o Hub si applicano esclusivamente le disposizioni del contratto separato; le presenti CGI per i servizi di spedizione non trovano applicazione in tale ambito.

2. Prestazioni di ePost

2.1 ePost elabora gli invii consegnati e li consegna elettronicamente o fisicamente, a seconda dei canali di consegna disponibili e previsti per il rispettivo invio. In caso di consegna fisica, gli invii vengono preparati e consegnati a Post CH AG per la consegna.

2.2 La selezione e la prioritizzazione dei canali di consegna avvengono secondo le regole previste per il rispettivo servizio di spedizione. ePost stabilisce una prioritizzazione dei canali che può essere modificata dal mittente per singole spedizioni. Priorizzazioni dei canali divergenti o configurate individualmente possono comportare costi aggiuntivi.

2.3 Gli invii non recapitabili e il relativo stato possono essere messi a disposizione del cliente aziendale per via elettronica o tramite il sistema di monitoraggio.

2.4 Durante l'elaborazione dei documenti, ePost può sostituire i caratteri non incorporati o non supportati con caratteri standard adeguati, nella misura in cui ciò sia necessario per l'elaborazione.

2.5 Con SecureSend, i messaggi non letti vengono conservati per 60 giorni.

2.6 A seconda del servizio di spedizione, possono essere disponibili funzioni aggiuntive specifiche del prodotto, quali il branding del mittente e ulteriori funzioni di ricezione e visualizzazione.

2.7 Per le integrazioni tramite API e hub si applicano le specifiche tecniche di ePost di volta in volta applicabili.

2.8 Per i servizi forniti da Post CH AG si applicano le relative condizioni vigenti.

2.9 Nel caso di SecureSend, la tariffa per un messaggio viene addebitata al momento dell'invio, indipendentemente dal fatto che il destinatario disponga o meno, in quel momento, di un accesso a ePost.

3. Obblighi del cliente aziendale

3.1 Il cliente aziendale è responsabile del corretto invio dei propri dati in conformità alle specifiche tecniche e specifiche del prodotto di ePost.

3.2 I dati di accesso e le chiavi di accesso per API e Hub devono essere protetti da accessi non autorizzati e non devono essere trasmessi a terzi non autorizzati.

4. Disponibilità, assistenza e tempi di elaborazione

4.1 Per l'elaborazione delle singole spedizioni inviate si applicano gli accordi sul livello di servizio (SLA) pubblicati sul sito web di ePost.

4.2 Il servizio di spedizione garantisce una disponibilità di almeno il 98% all'anno. L'assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00. Il tempo di risposta è di 4 ore.

4.3 I servizi di assistenza e supporto che richiedono un intervento personalizzato vengono fatturati a CHF 200 all'ora, con fatturazione in unità di 15 minuti. Ciò vale in particolare per gli interventi causati da consegne errate da parte del cliente aziendale o non conformi alle specifiche tecniche o relative al prodotto.

5. Prezzi e spese di spedizione

5.1 Per le spedizioni consegnate si applicano i prezzi in vigore al momento della consegna, come indicato sul sito web di ePost, salvo che non siano state concordate condizioni individuali.

5.2 In caso di consegna fisica, si applicano inoltre le tariffe e le condizioni di Post CH AG in vigore al momento della consegna. Queste saranno fatturate direttamente al cliente.

5.3 Per i collegamenti API e hub nell'ambito di un progetto separato ai sensi del punto 1.4 si applicano i costi di onboarding, di base e opzionali concordati nel contratto separato.

Allegato 2 – Disposizioni integrative del servizio di scansione ePost

1. Ambito di applicazione

1.1 Le presenti Condizioni Generali Integrative («CGI Servizio di scansione») si applicano ai clienti aziendali per l'utilizzo del servizio di scansione ePost e integrano le Condizioni Generali di Contratto ePost («CGC»).

1.2 Le CGI del Servizio di scansione vengono accettate al momento della registrazione, conformemente alle CGC. Il Servizio di scansione ha inizio con l'attivazione della relativa offerta aggiuntiva da parte del cliente aziendale.

2. Requisiti e ordine di inoltro

2.1 Il servizio di scansione presuppone un corrispondente incarico di inoltro presso Post CH AG. ePost lo ordina per conto e su incarico del cliente aziendale. Per l'incarico di inoltro si applicano le relative condizioni di Post CH AG.

3. Prestazioni di ePost

3.1 ePost ritira presso un centro di smistamento gli invii postali fisici indirizzati al cliente aziendale e idonei al servizio di scansione, li elabora e, nella misura in cui ciò sia possibile e concordato, crea immagini elettroniche del contenuto degli invii.

3.2 Gli invii che non possono o non devono essere scansionati, in tutto o in parte, vengono inoltrati fisicamente secondo le direttive vigenti per il servizio di scansione. Gli atti giudiziari e di esecuzione vengono inoltrati fisicamente senza essere aperti. Nella misura in cui le direttive procedurali vigenti lo prevedano, l'inoltro dei suddetti atti avviene tramite Posta A Plus o un tipo di consegna tracciabile equivalente.

3.3 Per gli invii che non possono essere digitalizzati integralmente, è possibile mettere a disposizione del cliente aziendale un'anteprima digitale. Il cliente aziendale è responsabile di ordinare, se necessario, gli originali di tali invii entro 25 giorni.

3.4 Gli invii digitalizzati possono essere ordinati in formato originale a pagamento entro 25 giorni dal ricevimento. Trascorso tale termine, gli invii fisici rimanenti vengono distrutti in modo qualificato secondo le disposizioni vigenti, purché non sussistano obblighi legali di conservazione o di consegna.

3.5 Il formato di output dei documenti digitalizzati è PDF ricercabile (PDF/A, 300 dpi, a colori, con testo completo senza correzioni di errori).

3.6 In particolare, non vengono digitalizzati i contenuti non disponibili su supporto cartaceo, i contenuti di valore come banconote, buoni o biglietti, i documenti contenenti PIN o password, giornali, riviste e documenti di formato inferiore ad A6 o superiore ad A4. Tali invii vengono inoltrati fisicamente secondo le disposizioni vigenti per il servizio di digitalizzazione.

3.7 In caso di interruzione del servizio di scansione, il cliente aziendale viene informato. Gli invii interessati vengono trasferiti al normale processo di consegna di Post CH AG.

3.8 ePost ha il diritto, nell'ambito del trattamento, di rimuovere e distruggere il materiale di accompagnamento di scarso valore, in particolare cartelline di plastica o cartoni di supporto.

4. Disponibilità, assistenza e tempi di elaborazione

4.1 Per l'elaborazione nell'ambito del servizio di scansione si applicano gli accordi sul livello di servizio (SLA) pubblicati sul sito web di ePost.

4.2 Il servizio di scansione garantisce una disponibilità di almeno il 98% all'anno. L'assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00. Il tempo di risposta è di 4 ore.

5. Procura e consegna

5.1 Il cliente aziendale autorizza ePost e i suoi subappaltatori a ricevere per suo conto gli invii a lui indirizzati e ricevibili tramite il servizio di scansione e, nella misura necessaria alla fornitura del servizio, ad aprirli e a scansionarli.

5.2 L'autorizzazione comprende anche gli invii raccomandati, nonché gli atti giudiziari e di esecuzione. Ove necessario, ePost o i suoi subappaltatori sono autorizzati a ritirare gli invii per conto del cliente aziendale e a confermarne la ricezione. Qualora il ritiro da parte di ePost o dei suoi subappaltatori produca effetti di notifica ai sensi del diritto applicabile, con il ritiro presso il luogo di elaborazione possono decorrere termini legali.

5.3 Il cliente aziendale è responsabile di tenere conto degli effetti giuridici e dei termini connessi alla ricezione degli invii. Il momento dell'effettiva presa di conoscenza da parte del cliente aziendale non è determinante a tal fine.

6. Requisiti per la consegna fisica

6.1 Il servizio di scansione può essere utilizzato solo per un indirizzo noto a Post CH AG e recapitabile. Per gli inoltri fisici e gli ordini di originali, la consegna a tale indirizzo deve essere garantita. Qualora ciò non fosse più possibile, il relativo ordine di inoltro potrà essere disattivato, previa unica richiesta scritta, con un preavviso di 14 giorni. La disattivazione dell'ordine di inoltro non comporta la cessazione del servizio di scansione; quest'ultimo deve essere disattivato separatamente dal cliente aziendale ai sensi del punto 8.

6.2 Qualora le spedizioni fisiche non possano essere consegnate, ePost potrà distruggere le spedizioni dopo aver compiuto ogni ragionevole sforzo per individuare un indirizzo di consegna valido. Le spedizioni con contenuti ufficiali saranno restituite al mittente originario. Eventuali costi aggiuntivi saranno addebitati al costo di CHF 200 all'ora, calcolati in unità di 15 minuti ciascuna.

7. Prezzi

7.1 Per il servizio di scansione si applicano i prezzi indicati al momento dell'attivazione o concordati individualmente.

7.2 L'obbligo di pagamento decorre dall'attivazione del servizio aggiuntivo. I costi legati all'utilizzo vengono addebitati in base alle spedizioni effettivamente elaborate tramite il servizio di scansione.

8. Disattivazione e cessazione

8.1 In deroga al punto 10.1 delle Condizioni generali di contratto, il cliente aziendale può recedere dal servizio di scansione in qualsiasi momento disattivando il relativo servizio aggiuntivo.

8.2 Dopo la disattivazione, gli ordini di inoltro impostati per il servizio di scansione vengono interrotti il più rapidamente possibile. La disattivazione può richiedere fino a tre giorni lavorativi. Durante questo periodo, le spedizioni possono continuare a essere inoltrate al centro di scansione ed elaborate.

ePost Service AG
Schlössli Schönegg
Wilhelmshöhe 1
6002 Lucerna

Tel.: +41 41 329 07 00
epost.ch