

Condizioni generali

Francobolli e articoli filatelici

1. Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali «Francobolli e articoli filatelici» (di seguito denominate «CG») regolano le relazioni d'affari tra i clienti e le clienti (di seguito anche «clientela») e Posta CH Rete SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata «Posta») per l'acquisto di francobolli e articoli filatelici nonché prodotti filatelici speciali (di seguito denominati «prodotti»). Per le ordinazioni tramite Postshop valgono le condizioni generali di postshop.ch. I riferimenti alle persone si intendono validi per ogni genere e per una pluralità di persone.

2. Vendita di prodotti

I prodotti vengono venduti tramite i canali di vendita della Posta, ovvero tramite quelli dei suoi partner fino ad esaurimento delle scorte. Fanno eccezione i francobolli aziendali. È esclusa la possibilità dell'ordinazione e della prenotazione anticipata dei prodotti.

3. Ordinazione di prodotti

3.1 Ordinazioni

Le ordinazioni devono essere effettuate per iscritto e recare la firma del/della cliente. All'atto dell'ordinazione la clientela è tenuta a fornire dati veritieri. Qualora l'ordinazione contenga indicazioni o denominazioni non del tutto trasparenti, la Posta si riserva la facoltà di chiedere chiarimenti al/alla cliente. Se il valore dell'ordine è inferiore a CHF 15.00 verrà addebitato un supplemento per piccoli quantitativi pari a CHF 9.00. Nel caso in cui l'ordinazione sia effettuata presso una filiale della Posta, il contratto tra il/la cliente e la Posta si intende perfezionato con l'emissione della ricevuta da parte della Posta e, qualora vengano utilizzati altri canali di vendita, con l'invio dei prodotti.

3.2 Fornitura

Salvo accordi diversi, i prodotti vengono inviati sotto forma di invio postale ordinario all'ultimo indirizzo comunicato dal/dalla cliente. I prodotti ordinati non possono essere consegnati unitamente a quelli per i quali è stato sottoscritto un abbonamento. Non si effettuano spedizioni contro rimborso. Qualora il/la cliente contesti la ricezione di uno o più invii, la Posta si riserva il diritto di spedire gli invii successivi con raccomandata a spese del/della cliente.

3.3 Garanzie

La Posta ha la facoltà di chiedere in qualsiasi momento il pagamento anticipato o il versamento di un acconto, in particolare nei casi in cui l'ammontare dell'ordinazione risulti elevato, si tratti di un/una nuovo/a cliente o per un altro motivo che lo giustifichi.

3.4 Annullamento di ordinazioni

Se dopo 45 giorni dalla data di ricezione dell'ordinazione il saldo del conto del/della cliente non è sufficiente per coprire la spesa, l'ordinazione verrà annullata senza preavviso da parte della Posta. La stessa procedura verrà applicata anche ai clienti che entro 45 giorni non dovessero ancora aver saldato gli importi scoperti.

4. Modalità di pagamento

4.1 Fatturazione

L'importo fatturato per un'ordinazione è indicato sulla conferma dell'ordinazione stessa e/o sui giustificativi (ricevuta, bollettino di consegna/fattura). Non vengono rilasciati altri documenti come duplicati di bollettini di consegna, attestazioni di fornitura di prestazioni o simili. Per eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al/alla cliente vengono addebitati CHF 20.00 per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. Se è in ritardo con il pagamento dovuto, il/la cliente è tenuto/a a versare un interesse moratorio del 5% annuo. Dopo il sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi insoluti delle fatture a un'azienda incaricata dell'incasso.

4.2 Modalità di pagamento

La clientela ha a disposizione le modalità di pagamento offerte dalla Posta. La Posta si riserva il diritto di procedere a un controllo della solvibilità o di farlo eseguire da una ditta terza. Salvo diversa indicazione, le fatture della Posta sono pagabili entro 30 giorni dall'avvenuta spedizione al/alla cliente. Non è ammesso il

pagamento a mezzo francobolli o altri beni reali. Per la modalità di pagamento conto cliente viene concordata la validità delle CG del centro clienti. Ulteriori dettagli relativi alle modalità di pagamento sono disponibili qui [Modalità di pagamento](#).

5. Disposizioni particolari per l'estero

Per le forniture all'estero, l'IVA e i tributi doganali si basano sulle disposizioni del paese di destinazione e sono a carico del/della cliente (DAP, Incoterms). Mediante l'ordinazione all'estero, il/la cliente acconsente allo scambio elettronico tra la Posta e le autorità postali, doganali e finanziarie competenti nazionali ed estere dei dati concernenti l'invio, resi disponibili alla Posta in formato fisico o elettronico. Si applicano i principi sulla protezione dei dati del paese interessato. La clientela con sede/domicilio all'estero può utilizzare esclusivamente la modalità di pagamento con carta di credito. Il recapito nel paese di destinazione è effettuato nel rispetto delle prescrizioni ivi vigenti.

6. Cripto-francobollo

6.1 La Posta offre alla propria clientela la possibilità di acquistare i cosiddetti «Swiss Crypto Stamp» (di seguito denominati cripto-francobollo o cripto-francobolli). I cripto-francobolli sono composti da due parti. Una parte serve come francobollo fisico per l'affrancatura di invii postali, come altre offerte comparabili della Posta.

6.2 L'altra parte consente di accedere, tramite un codice QR (token), alla versione digitale del cripto-francobollo. A tal fine devono essere utilizzati il codice QR e la chiave privata protetta stampati accanto al francobollo fisico.

6.3 I cripto-francobolli sono registrati in una blockchain. Vengono prodotti in diverse tirature e possono essere collezionati, scambiati e negoziati online. L'autenticità dei cripto-francobolli fisici può essere verificata in qualsiasi momento tramite il relativo codice QR che conduce a un sito web della Posta.

6.4 Il cambio e la restituzione di cripto-francobolli sono generalmente esclusi. E non rientrano nel programma di emissione ufficiale della Posta (cfr. art. 9.3).

6.5 I cripto-francobolli non vengono spediti a clienti con un indirizzo di consegna in territorio statunitense.

6.6 Per ogni trasmissione di un cripto-francobollo deve essere eseguita una transazione sulla blockchain. In tale contesto sorgono commissioni di transazione, sostenute da chi nel caso specifico esegue la transazione. Il rimborso delle commissioni tramite la Posta è escluso.

7. Francobollo aziendale

7.1 La Posta offre ai propri clienti commerciali la possibilità di far realizzare a pagamento francobolli personalizzati con un valore facciale prestabilito recanti la dicitura «Schweiz Suisse Svizzera» (di seguito denominati «francobolli aziendali o personalizzati»). Il motivo raffigurato deve fare riferimento all'azienda del/della cliente commerciale.

7.2 Il/La cliente commerciale ha il diritto di vendere ai propri clienti i francobolli personalizzati prodotti e acquistati dalla Posta.

7.3 I francobolli aziendali sono segni di valore aventi corso legale che possono essere utilizzati da chiunque per affrancare gli invii.

7.4 I francobolli aziendali non sono venduti tramite i canali della Posta. Per questi prodotti la Posta non realizza inoltre ulteriori articoli filatelici per collezionisti.

7.5 Il cambio e la restituzione di francobolli aziendali sono generalmente esclusi. Non rientrano nemmeno nel programma di emissione ufficiale della Posta (cfr. art. 9.3).



8. Utilizzo dei prodotti

- 8.1 I francobolli e i prodotti filatelici non possono essere riprodotti né raffigurati per scopi commerciali.
- 8.2 Possono essere utilizzati solo una volta per affrancare gli invii.

9. Abbonamenti

- 9.1 Sottoscrizione di abbonamenti
I clienti possono sottoscrivere in qualsiasi momento un abbonamento con decorrenza dal successivo giorno di emissione presentando alla Posta il relativo modulo di abbonamento debitamente compilato e sottoscritto o inoltrando un ordine scritto o telefonico tramite il Contact Center Posta. È possibile sottoscrivere un abbonamento soltanto per i prodotti nella forma e nella quantità minima indicate. Eventuali modifiche apportate alla carta, ai colori, alla gommatura o di qualsiasi altra natura rispetto all'emissione originale non sono considerate come nuove emissioni e non vengono pertanto inviate nell'ambito del servizio d'abbonamento. È esclusa la possibilità di retroattività degli abbonamenti. Eventuali prodotti di precedenti emissioni ancora disponibili possono essere ordinati in base alla «lista di vendita». L'abbonamento può essere disdetto in qualsiasi momento in forma scritta alla fine di un mese, con un preavviso di otto settimane.
- 9.2 Recapito agli abbonati
I prodotti oggetto dell'abbonamento vengono recapitati soltanto a condizione che tutti gli eventuali importi scoperti siano stati saldati o il credito del conto sia sufficientemente coperto per far fronte alla relativa spesa. Gli articoli per i quali è stato sottoscritto un abbonamento non possono essere recapitati unitamente ad articoli ordinati. I principi di cui all'art. 3 f. si applicano per analogia all'annullamento, al recapito e al pagamento degli abbonamenti.
- 9.3 Contenuto ed entità degli abbonamenti
Gli abbonamenti comprendono il programma di emissione ufficialmente definito dalla Posta per francobolli e prodotti filatelici. In caso di altre offerte emesse al di fuori del programma ufficiale, in particolare Crypto Stamp e francobolli aziendali (cfr. art. 6 e 7) non sussiste alcun diritto degli abbonati e delle abbonate a ricevere le relative consegne in abbonamento.

10. Fornitura

Per la fornitura dei prodotti si applicano in questo contesto le [Condizioni generali «Servizi postali» per clienti commerciali / Condizioni generali «Servizi postali» per clienti privati](#) (www.posta.ch/cg).

11. Contestazioni e revoca

- 11.1 Contestazioni
Il/La cliente è tenuto/a ad esaminare i prodotti consegnati subito dopo averli ricevuti. Eventuali danni e/o difetti dei prodotti devono essere segnalati tempestivamente alla Posta. Lo stesso vale in caso di consegna non completa. Il/La cliente può rispedire la merce all'indirizzo di contatto del centro clienti della Posta solo previo accordo con quest'ultimo. I costi sostenuti per la restituzione della merce sono a carico del/della cliente. In caso di difetto dei prodotti, si applica la garanzia legale. A fronte della contestazione e dell'accertamento dei difetti dei prodotti, la Posta si riserva il diritto di consegnare al/alla cliente prodotti sostitutivi esenti da difetti. La Posta si riserva il diritto di rifiutare una richiesta di fornitura sostitutiva ove non si riscontrino danni o difetti palesi. La fornitura sostitutiva è effettuata inoltre solo nella misura in cui la merce sia effettivamente disponibile nella quantità richiesta (cfr. art. 2).
- 11.2 Diritto di revoca della clientela
Il/La cliente ha diritto di revocare per iscritto il contratto entro il termine di sette giorni. Il termine di revoca decorre dal perfezionamento del contratto. Il termine è da considerarsi rispettato se la dichiarazione di revoca viene consegnata alla Posta o trasmessa per via elettronica nel corso del settimo giorno. Spetta al/alla cliente fornire prova dell'avvenuta revoca; il/La cliente è tenuto/a altresì ad assumersi i costi derivanti dalla revoca del contratto (in particolare i costi della restituzione della merce). La possibilità di revoca è esclusa nel caso in cui il contratto riguardi:
- prodotti personalizzati, ovvero creati con immagini e/o testi personali o
 - prestazioni del/della cliente il cui costo non superi i CHF 100.00.
12. Responsabilità
Nella misura consentita dalla legge, si esclude qualsiasi responsabilità della Posta per danni causati da negligenza lieve e media. In particolare, nei limiti consentiti dalla legge, la Posta non risponde di danni mediati, indiretti o conseguenti, ad es. in caso di

lucro cessante, ritardi, perdita di dati o danni dovuti a download. La Posta declina qualsiasi responsabilità per danni causati dal comportamento del personale ausiliario e degli eventuali terzi coinvolti (ad es. subappaltatori, fornitori ecc.) a seguito di negligenza lieve o media. Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali. Nella misura consentita dalla legge, la Posta non risponde dei danni dovuti a guasti o a cause di forza maggiore che si verificano in particolare per la mancanza di collegamento a internet, per interventi illeciti sui dispositivi e sulle reti di telecomunicazione, per sovraccarico della rete, per intasamenti dolosi degli accessi elettronici da parte di terzi o per interruzioni.

13. Protezione dei dati

- 13.1 Aspetti generali
Nell'acquisizione e nell'elaborazione dei dati personali, la Posta si attiene alle disposizioni del diritto svizzero in materia di protezione dei dati e della Legge sulle poste. I dati necessari per lo svolgimento delle attività vengono trattati dalla Posta e all'occorrenza memorizzati. Essa tutela i dati dei clienti attraverso misure adeguate e li elabora nel rispetto della riservatezza. Per l'esecuzione delle prestazioni può essere necessario che vengano inoltrate a terzi informazioni sulla spedizione. Tali terzi possono essere anche domiciliati all'estero. Previo consenso del/della cliente, in singoli casi i dati personali, e in particolare i dati indirizzo, possono essere resi noti a terzi nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate. È fatto salvo l'obbligo giuridico riguardante lo scambio di dati relativi all'indirizzo con altri operatori postali nell'ambito di ordini di spedizione, di trattenimento e di rinvio, come pure la divulgazione in ulteriori casi previsti dalla legge. La dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati fornisce informazioni aggiuntive in merito al trattamento di dati presso la Posta.
- 13.2 Diritti degli interessati
I clienti hanno il diritto di richiedere informazioni sul trattamento dei propri dati personali così come la loro rettifica, eliminazione o distruzione. Possono opporsi al trattamento dei propri dati, qualora non siano necessari per l'erogazione delle prestazioni da loro richieste, e alla relativa diffusione a terzi. I clienti che hanno espresso il proprio consenso all'ulteriore trattamento dei dati possono revocarlo in qualsiasi momento. Questo non pregiudica la legittimità del trattamento dei dati per la durata del consenso. Se non risulta possibile accertare né la correttezza né l'incorrettezza dei dati, il/La cliente può pretendere che sia apposta una nota di contestazione. Restano salve disposizioni giuridiche che obbligano o autorizzano la Posta al trattamento o alla divulgazione dei dati. In particolare, se la cancellazione dei dati non è consentita per motivi giuridici, i dati saranno bloccati anziché eliminati. Per far valere i propri diritti, i clienti devono inviare una richiesta scritta, allegando una copia del proprio passaporto o della carta d'identità, al seguente indirizzo: Posta CH Rete SA, Contact Center Posta, Wankdorfallee 4, 3030 Berna, stamps@posta.ch. Le e-mail non sono codificate e sono quindi soggette ai rischi di sicurezza solitamente associati a tale metodo di comunicazione.
- 13.3 Ricerche di mercato, consulenza alla clientela e marketing
Al fine di permettere alla Posta di allestire un'offerta in linea con il mercato, i clienti acconsentono al fatto che la Posta raccolga e tratti i dati personali a scopi di ricerca di mercato (ad es. sondaggio sulla soddisfazione dei clienti) e consulenza. Accettano altresì che la Posta raccolga e tratti i dati personali per propri scopi pubblicitari. I clienti hanno il diritto di opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo di dati personali da parte della Posta senza dover indicare alcun motivo, a condizione che l'uso non sia necessario per l'erogazione delle prestazioni. Per l'applicazione del diritto di revoca si vedano i diritti degli interessati. I dati personali possono essere resi noti a terzi non direttamente implicati nel trattamento dell'ordine, nei limiti consentiti dalla legge o dietro previa approvazione da parte del/della cliente, nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate.
14. Ricorso a terzi
I clienti acconsentono al ricorso a terzi da parte della Posta per l'erogazione delle proprie prestazioni e accetta che quest'ultima renda accessibili a detti terzi i dati necessari. I terzi incaricati dell'esecuzione dell'ordine sono assoggettati ai medesimi obblighi della Posta in merito alla protezione dei dati e – con riserva di disposizioni di legge difformi – possono trattare i dati solo su mandato e su istruzione della Posta e non possono utilizzarli per scopi propri. La Posta è tenuta a scegliere, istruire e controllare gli operatori con accuratezza.

15. Modifiche delle CG

La Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e l'offerta di prestazioni oppure sopprimere la prestazione. La rispettiva nuova versione delle CG viene pubblicata di volta in volta sul sito web della Posta (www.posta.ch/cg).

16. Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni delle presenti CG dovessero essere inefficaci, incomplete o illecite oppure il loro adempimento diventasse impossibile, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti parti del contratto. In tal caso le parti si impegnano a sostituire immediatamente la relativa disposizione con una disposizione lecita ed efficace che si avvicini il più possibile al contenuto della proposizione originale, purché non entri in conflitto con le disposizioni a tutela dei consumatori.

17. Cessione dei diritti

La cessione del presente contratto o dei diritti e doveri derivanti dallo stesso richiede il consenso scritto di entrambe le parti. La Posta può cedere il presente contratto ovvero i diritti e i doveri da esso derivanti a un'altra società senza il consenso del/della cliente, purché la Posta controlli direttamente o indirettamente tale società. La Posta è inoltre autorizzata a trasferire e/o cedere a terzi contratti o pretese da esso derivanti al fine di eseguire un incasso, senza il consenso del/della cliente.

18. Diritto applicabile e foro competente

- 18.1 Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero. Nella misura consentita dalla legge, sono escluse l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG, RS 0.221.211.1) nonché le disposizioni in materia di diritto dei conflitti della Legge federale sul diritto internazionale privato (LDIP, RS 291).
- 18.2 Il foro competente è Berna. Sono fatti salvi fori giuridici (parzialmente) obbligatori (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 del CPC per i consumatori). Se non diversamente convenuto, Berna è altresì il luogo di adempimento e di esecuzione per i clienti non domiciliati in Svizzera.

19. Formato di pubblicazione legalmente valido

Le uniche CG giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico e sono consultabili all'indirizzo www.posta.ch/cg. In casi singoli, su richiesta del/della cliente, la Posta può fornire una versione cartacea delle CG. Il/La cliente prende atto che le CG in versione cartacea costituiscono soltanto una riproduzione delle CG pubblicate in formato elettronico in vigore in quel momento, le uniche giuridicamente vincolanti, e che forniscono informazioni legalmente valide solo se corrispondono in tutto e per tutto alla versione elettronica.

© Posta CH Rete SA, Ottobre 2023

