

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO ePost

## per clienti aziendali e privati

### 1. Informazioni generali

**1.1** Per le offerte e i servizi di ePost vigono le presenti Condizioni generali di contratto («CGC»). ePost è un servizio di ePost Service SA, una specialista della Posta Svizzera per la digitalizzazione («ePost»).

**1.2** Registrandosi su ePost le clienti e i clienti («utente») accettano le presenti CGC e affidano a ePost il compito di trattare determinati dati utili alla fornitura dei rispettivi servizi. Pertanto mediante la registrazione si stipula il presente accordo contrattuale sull'affidamento del trattamento a un responsabile.

**1.3** Queste CGC sono valevoli per l'insieme delle offerte e dei servizi di ePost. Per l'utilizzo di singoli moduli possono esservi condizioni di contratto supplementari, che vigono in via aggiuntiva. In caso di contraddizioni, prevalgono le condizioni di contratto supplementari.

### 2. Ambito di applicazione

**2.1** Con i suoi servizi, ePost permette a privati e aziende una gestione elettronica e ampiamente automatizzata dei processi amministrativi e commercialmente rilevanti nell'ambito della comunicazione, del traffico dei pagamenti e della spedizione e ricezione di posta ai fini della logica «Software-as-a-Service». Le prestazioni e le funzionalità sono descritte accuratamente nei siti web di ePost.

**2.2** Le prestazioni di servizio di ePost possono essere a pagamento. Ci si può abbonare separatamente a ulteriori prestazioni di servizio e moduli («offerte widget»).

**2.3** All'utente viene concesso il diritto non esclusivo di utilizzare i servizi cloud-based selezionati e le offerte widget a pagamento per la durata del rispettivo contratto.

**2.4** I diritti di utilizzo non sono trasferibili o sub-licenziabili.

**2.5** Per fornire le sue prestazioni e il supporto clienti, ePost è autorizzata a ricorrere a terzi.

**2.6** Possono essere offerti widget di terzi. Per l'utilizzo delle prestazioni di terzi vigono le relative disposizioni.

**2.7** Tutti i diritti per quanto concerne il software, il marchio e la procedura delle offerte e dei servizi rimangono riservati a ePost. L'utente riceve un diritto d'utilizzo ai sensi di queste CGC.

### 3. Registrazione

**3.1** Per l'utilizzo di ePost, l'utente deve creare un account. La registrazione permette all'utente di identificarsi. Per determinate applicazioni, ePost può richiedere ulteriori passi per l'identificazione.

**3.2** In fase di registrazione e di altre forme di utilizzo, l'utente è tenuto a fornire dati completi e veritieri, a mantenere tutti i dati aggiornati (in particolare gli indirizzi e-mail e gli indirizzi fisici di recapito) e a rettificare immediatamente le modifiche e gli errori. Con la propria iscrizione l'utente conferma di possedere la capacità di agire ovvero di avere potere di rappresentanza e di agire con il consenso dell'eventuale rappresentante legale.

**3.3** ePost si riserva il diritto di rifiutare le registrazioni richieste senza fornire motivazioni.

### 4. Supporto

Un supporto è a disposizione degli utenti.

### 5. Stipulazione del contratto

**5.1** L'utente è vincolato al contratto con l'attivazione del rispettivo widget.

**5.2** Il contratto è in linea di principio soggetto all'approvazione da parte di ePost. Un eventuale rifiuto dovrà essere comunicato all'utente se possibile entro 10 giorni lavorativi dall'ordinazione.

### 6. Durata del contratto e disdetta

**6.1** La durata del contratto inizia con l'ordinazione da parte dell'utente, ai sensi della cifra 5.1., qualora non avvenga un rifiuto ai sensi della cifra 5.2.

**6.2** Il contratto è stipulato per il periodo di utilizzo scelto al momento dell'ordine. Senza una disdetta il contratto si prolunga per lo stesso periodo di utilizzo.

**6.3** Nel caso il periodo di utilizzo sia mensile, una disdetta sarà possibile con effetto alla fine del mese.

**6.4** Un contratto annuale può essere disdetto con effetto alla fine dell'anno di contratto, rispettando un preavviso di 30 giorni. Se la disdetta dovesse pervenire in ritardo, il contratto si prolunga per un ulteriore anno.

**6.5** La disdetta avviene per via elettronica nel Widget Store di ePost, sotto forma di invio digitale in ePost o in forma scritta.

### 7. Prezzi e modalità di pagamento

**7.1** I prezzi delle prestazioni di servizio e delle offerte widget sono consultabili sul sito web di ePost e nel Widget Store.

**7.2** I costi sono dovuti all'inizio del periodo di utilizzo.

**7.3** A seconda del terminale utilizzato e del rapporto contrattuale con il fornitore di Internet, possono sorgere nell'utilizzo dei servizi ePost dei costi per il traffico dati. Ciò vale anche per l'utenza dall'estero.

**7.4** ePost ha il diritto di adeguare i prezzi comunicando all'utente questo adeguamento in occasione della prima scadenza di disdetta immediatamente successiva. I motivi di una tale modifica delle prestazioni sono in particolare il progresso tecnologico, l'ulteriore sviluppo delle prestazioni o costi aumentati.

**7.5** ePost effettua un controllo dei dati aziendali e personali.

**7.6** Tutti i prezzi si intendono in CHF ed IVA esclusa, salvo che l'IVA non sia esplicitamente indicata come inclusa. Le fatture di ePost sono pagabili entro 10 giorni dalla data della fattura.

**7.7** Se è in ritardo con il pagamento dovuto, l'utente è tenuto a versare un interesse di mora del 5% annuo. I solleciti dovuti a un mancato pagamento saranno addebitati all'utente, insieme ai costi di riscossione, per la somma di CHF 20 per sollecito. Dopo un sollecito infruttuoso, ePost si riserva il diritto di cedere gli importi delle fatture non pagati a un'azienda incaricata dell'incasso.

**7.8** Se i termini di pagamento non vengono rispettati, dopo un solo sollecito e senza preavviso, ePost può limitare o interrompere le prestazioni di servizio, bloccare temporaneamente l'accesso alle applicazioni oppure risolvere i contratti con l'utente con effetto immediato e senza corrispondere alcun indennizzo. In particolare, ePost ha il diritto di subordinare la pubblicazione dei dati memorizzati e lo sblocco dell'accesso al pagamento degli importi arretrati.

**7.9** È esclusa la compensazione dei crediti dell'utente con i diritti di ePost.

**7.11** Ove l'elaborazione dei pagamenti sia affidata a terzi, si applicano le condizioni contrattuali di questi ultimi.

### 8. Effetti giuridici di ePost

**8.1** L'utente 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 ePost. Spetta quindi al mittente e al destinatario informarsi sugli effetti giuridici dei relativi canali di comunicazione selezionati (lettera, recapito in ePost).

**8.2** 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, ePost declina qualsiasi responsabilità per il rispetto dei termini.

**8.3** Qualora l'utente rappresenti un'altra persona, è tenuto a reperire il consenso necessario o la procura del rappresentato, e si assume la responsabilità delle azioni in base a tale procura. ePost non si assume alcuna responsabilità per eventuali azioni intraprese per procura.



## 9. Protezione dei dati

**9.1** ePost attribuisce notevole importanza al trattamento scrupoloso dei dati personali, alla loro protezione da accessi non autorizzati e alla riservatezza.

**9.2** Il trattamento dei dati personali è descritto in modo dettagliato nella Dichiarazione sulla protezione dei dati di ePost. La Dichiarazione sulla protezione dei dati attualmente applicabile è disponibile sul sito web di ePost.

**9.3** Per quanto riguarda il trattamento da parte di ePost dei dati relativi ai contenuti che l'utente inserisce, importa o genera durante l'utilizzo dei servizi, viene stipulato un accordo contrattuale sull'elaborazione dei dati che si allega alle presenti CGC.

**9.4** ePost informa i mittenti con cui l'utente è in contatto e che hanno l'utente nella loro base di dati, che l'utente desidera ricevere messaggi per via elettronica in ePost e che il mittente è raggiungibile tramite questo canale.

**9.5** ePost può mettere i dati relativi a 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.

**9.6** L'utente autorizza ePost 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 dell'utente non vengono comunicati.

**9.7** 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 costituiscono la base per la ricerca full-text e per eventuali pagamenti (effettuati dall'utente tramite il proprio istituto bancario) di ePost. I dati così acquisiti vengono elaborati solo per l'espletamento di queste funzioni e non per ulteriori scopi.

## 10. Obblighi degli utenti e sanzioni

**10.1** L'utente è tenuto a introdurre nell'applicazione esclusivamente contenuti per i quali disponga dei relativi diritti. È vietato introdurre contenuti che violino disposizioni legali, in particolare diritti di proprietà intellettuale di terzi o in materia di concorrenza. Inoltre, i contenuti introdotti non devono essere di natura razzista, pornografica o comunque scabrosa.

**10.2** Se vi sono indizi di un comportamento che violi le disposizioni legali o quelle contrattuali, ePost può richiedere all'utente di attenersi a un uso conforme alle leggi e al contratto, modificare, limitare o interrompere la sua fornitura di prestazioni senza preavviso, bloccare temporaneamente l'accesso all'applicazione, risolvere il contratto con effetto immediato e senza indennizzo ed eventualmente richiedere un risarcimento danni e l'esonero da qualsiasi diritto o pretesa di terzi. ePost ha inoltre il diritto di rimuovere immediatamente e senza preavviso i contenuti non autorizzati, con o senza notifica da parte di terzi.

**10.3** Nel caso di utilizzo abusivo dell'applicazione, in particolare qualora vi sia il sospetto di un comportamento punibile, i dati possono essere analizzati per accertare la fattispecie e, su domanda motivata, trasmessi alle autorità ufficiali competenti oppure a terzi interessati dall'abuso.

**10.4** Se l'utente ha la prova che i suoi dati di accesso sono venuti a conoscenza di persone non autorizzate o rileva un utilizzo indebito del suo account, deve immediatamente modificare i suoi dati d'accesso e informare senza indugio ePost a tale riguardo.

**10.5** Le prestazioni di servizio e le offerte widget necessitano di una connessione a Internet. L'utente è personalmente responsabile per quanto concerne la gestione della connessione a Internet.

**10.6** L'utente è tenuto a installare sugli apparecchi i necessari aggiornamenti del software.

## 11. Garanzia e responsabilità

**11.1** ePost si sforza di garantire un'alta disponibilità dei suoi servizi. Tuttavia, non può assicurare il funzionamento senza interruzioni e senza guasti della sua infrastruttura e dei suoi servizi. Gli utenti saranno informati in anticipo di eventuali indisponibilità durante i periodi di manutenzione e assistenza. Nella misura consentita dalla legge, ePost 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.

**11.2** Per i servizi di terzi non vi possono essere assicurazioni e garanzie per quanto concerne disponibilità, qualità, funzionamento o supporto.

**11.3** L'utente è l'unico responsabile dell'accesso al suo account. L'utente è tenuto a trattare i suoi dati d'accesso in modo riservato e a renderli accessibili solo a persone debitamente autorizzate. ePost non si assume alcuna responsabilità in merito.

**11.4** ePost risponde per i danni causati da negligenza grave o intenzionalmente. È esclusa la responsabilità per negligenza lieve o moderata nei limiti consentiti dalla legge. In particolare è esclusa in modo generale la responsabilità di ePost per quanto concerne danni indiretti, mediati e consecutivi quali lucro cessante, risparmi non realizzati, oneri supplementari, perdita di dati, danni in conseguenza di download oppure pretese di terzi.

**11.5** ePost 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 moderata.

**11.6** Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.

**11.7** ePost non risponde altresì, nei limiti consentiti dalla legge, per danni dovuti all'utilizzo non conforme alle disposizioni giuridiche o contrattuali delle prestazioni. L'utente risponde delle sue violazioni del contratto o delle norme di legge e delle relative pretese di terzi. Se viene intrapresa un'azione legale contro ePost a seguito di utilizzo illecito o in violazione del contratto, l'utente in questione esonera ePost da qualsiasi pretesa di terzi.

## 12. Adeguamento e impostazione delle applicazioni

**12.1** Adeguamenti all'estensione delle prestazioni e alle funzionalità dei servizi o dell'insieme delle loro impostazioni possono essere intrapresi in qualsiasi momento. L'utente deve essere informato qualora si proceda ad adeguamenti di ampia portata. Si rende possibile all'utente l'esportazione di tutti i suoi dati.

**12.2** Se gli adeguamenti hanno come conseguenza un peggioramento sensibile per l'utente, questi ha il diritto di disdire l'utilizzo dell'applicazione interessata o dell'insieme del servizio con effetto alla fine di un mese civile, rispettando un preavviso di un mese.

**12.3** ePost può in qualsiasi momento modificare le presenti CGC e le condizioni di utilizzo complementari. Le modifiche saranno comunicate tempestivamente e in modo adeguato. Se l'utente non dovesse accettare tali modifiche, potrà in qualsiasi momento disdire il suo account ovvero disdire i widget a pagamento con effetto alla prima scadenza di disdetta immediatamente successiva.

## 13. Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni delle presenti CGC o delle condizioni di utilizzo complementari 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 legittima ed efficace che si avvicini il più possibile al contenuto della proposizione originale.

## 14. Foro competente e diritto applicabile

Fatte salve le norme imperative di diritto dello Stato in cui è domiciliato l'utente, per tutte le questioni e le controversie in relazione a queste prestazioni di servizio vige esclusivamente il diritto svizzero, a esclusione delle norme di diritto internazionale privato (DIP) e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG). Foro esclusivo è la sede di ePost, fatta riserva di fori imperativi.

ePost SA, giugno 2024

