

# CONDIZIONI GENERALI COMPLEMENTARI di ePost

## Servizio di scansione clienti privati

### 1. Campo d'applicazione

1.1 Le presenti condizioni generali complementari per il servizio di scansione («CG Scanning Service Clientela privata») disciplinano il rapporto tra le clienti e i clienti («cliente») e KLARA Business SA («KLARA») per quanto riguarda l'utilizzo del Servizio di scansione. ePost è un servizio offerto da Klara Business SA, una specialista della Posta Svizzera per la digitalizzazione.

1.2 Le presenti CG Scanning Service Clientela privata si applicano in via complementare alle Condizioni generali di ePost, di cui formano parte integrante.

1.3 La scansione si rivolge esclusivamente al canale della posta-lettere (recapito fisico delle lettere). L'utilizzo della scansione è possibile soltanto se al contempo sono presenti in Posta CH SA (di seguito denominata Posta) gli ordini di spedizione corrispondenti. KLARA effettua un ordine di spedizione presso la Posta in nome e per conto del cliente. Per le prestazioni dell'ordine di spedizione fanno stato le CG della Posta.

### 2. Disdetta

2.1 Il cliente può disdire il contratto nel Widget Store disattivando il widget. La disdetta da parte di ePost avviene in forma scritta, sotto forma di eLetter, e-mail o lettera postale.

2.2 In caso di disdetta, ePost e la Posta disattivano il più rapidamente possibile gli ordini di invio pertinenti. In casi eccezionali, la disattivazione può richiedere fino a 3 giorni lavorativi. Durante questo periodo di tempo, gli invii continuano a essere inoltrati al centro di scansione, dove vengono aperti, scannerizzati, reimbustati e consegnati fisicamente al cliente.

### 3. Prestazioni di ePost

3.1 Le informazioni dettagliate su prestazione, prodotto e prezzo, quelle relative all'assistenza e ulteriori informazioni di carattere tecnico sono consultabili sul sito di ePost e nel KLARA Widget Store.

3.2 Con la scansione ePost registra in una delle sue sedi di elaborazione gli invii di lettere indirizzati al cliente e idonei alla spartizione meccanica, per poi creare immagini elettroniche del contenuto del relativo invio (di seguito denominato «scansione») ove ciò sia possibile e pattuito.

3.3 Gli invii da non scansionare definiti nella lista delle eccezioni vengono giornalmente reimmessi nel processo di recapito ordinario della Posta e consegnati al cliente dalla Posta in formato fisico.

3.4 Alcuni tipi di invio sono completamente o parzialmente esclusi dall'offerta di scansione (ad es. documenti giudiziari e di recupero crediti o spedizioni in contrassegno). Questi non raggiungono affatto il centro di scansione o vengono inoltrati senza essere aperti al domicilio del cliente con Posta A Plus (tracciabile).

3.5 Gli invii scansionati possono essere ordinati a pagamento come originali fisici per un periodo massimo di 25 giorni dalla ricezione. Trascorso tale termine, gli invii rimasti e le scansioni saranno distrutti secondo un processo qualificato.

3.6 In caso di malfunzionamento del servizio il cliente sarà opportunamente informato e gli invii interessati saranno successivamente consegnati al processo di recapito ordinario della Posta.

3.7 I documenti scansionati sono prodotti in formato di output «searchable PDF» (PDF/A, 300 dpi, a colori, con testo integrale senza correzione di errori).

3.8 Di norma, gli invii vengono aggiornati e messi a disposizione del cliente dal lunedì al venerdì, giorni festivi esclusi. I giorni festivi esclusi dal trattamento sono elencati nella descrizione del prodotto sul sito web.

### 4. Regolamento dettagliato della prestazione

4.1 In linea di massima ePost scansiona contenuti di invii con indirizzi letti meccanicamente.

4.2. Gli invii successivi per cui solo dopo l'apertura si riscontra che non devono o non possono essere scansionati sono inoltrati al cliente come originali in formato cartaceo senza essere scansionati.

- contenuto non su carta (es. oggetti)
- contenuto in valori (banconote, buoni, ticket ecc.)
- documenti con NIP e password
- giornali
- formato inferiore ad A6 / superiore ad A4

4.3. Per gli invii che non possono essere completamente scansionati, il cliente otterrà un'anteprima digitale nell'app ePost (funzione di anteprima). Non tutti i contenuti vengono scansionati (pagine, oggetti fisici, ecc.). È responsabilità del cliente ordinare tali invii in copia originale, all'occorrenza, entro 25 giorni. Trascorsi i 25 giorni, l'invio fisico viene completamente distrutto.

### 5. Abuso dell'impiego

5.1 L'offerta di servizi si applica esclusivamente per gli invii postali destinati al cliente e consegnati da terzi. Il servizio è valido solo per volumi di invii normali di soggetti privati. ePost si affida ai valori empirici della Posta. Ove ePost dimostri che l'utilizzo si discosta notevolmente dall'uso consueto, o se vi sono indizi del fatto che l'offerta viene utilizzata per recapiti speciali, ePost si riserva in qualsiasi momento di interrompere o limitare la fornitura di prestazioni oppure di adottare un'altra misura consona. Uno «scostamento dall'uso consueto» o l'utilizzo per «recapiti speciali» significa che il servizio viene usato per scopi differenti da quello previsto o in modo abusivo. Ne sono un esempio, tra l'altro, il recapito di invii al proprio indirizzo (con l'intenzione di digitalizzare i documenti), l'inoltro di invii da terzi all'indirizzo di destinazione rilevante per l'offerta, l'utilizzo del servizio a scopi commerciali oppure un numero insolitamente alto di documenti «non scansionabili». Qualora ePost sospetti un caso di abuso, mette al corrente il cliente del suo sospetto. Se c'è effettivamente un abuso e il cliente non intende interrompere l'utilizzo corrispondente, ePost adotta le misure appropriate.

### 6. Procure e principi del recapito

6.1 Il cliente conferisce esplicitamente procura a ePost e ai submandatari di questa affinché prendano in consegna, eventualmente aprano e scansionino gli invii a lui indirizzati e ricevuti tramite lo Scanning.

6.2 Questa autorizzazione include espressamente anche invii raccomandati (R), atti giudiziari (AG) e atti esecutivi (AE); questi due ultimi vengono inoltrati non aperti come posta A Plus. Su incarico di ePost, un submandatario appone la firma a nome del cliente per tutti gli invii indirizzati allo stesso, i quali si considerano recapitati al cliente con la presa in consegna presso una delle sedi di elaborazione di ePost.

6.3 Il cliente è consapevole che il recapito di determinati invii può comportare la decorrenza di termini conformi alla legislazione e alla prassi giudiziaria determinanti e che ciò vale anche per l'utilizzo dello Scanning e per la presa in consegna dei singoli invii da parte di ePost. In particolare, a tal proposito non è determinante la data in cui il cliente viene o è venuto effettivamente a conoscenza della ricezione dei rispettivi invii. Inoltre, in caso di trasmissione elettronica, possono verificarsi dei ritardi. L'utilizzo della scansione e della trasmissione dei dati avviene dunque esclusivamente nell'interesse e a rischio del cliente.

6.4 ePost è autorizzata a rimuovere o distruggere il materiale di accompagnamento di poco valore (cartelle di plastica, scatole di supporto, ecc.) nell'ambito del trattamento degli invii.

6.5 Il servizio può essere ordinato esclusivamente presso un indirizzo noto alla Posta Svizzera, e dove sia possibile effettuare la spedizione. Per la consegna fisica di ordini e spedizioni, occorre etichettare e svuotare di conseguenza la cassetta postale presso questo indirizzo. In caso contrario, la relativa spedizione (ordine di inoltro) verrà disattivata entro 14 giorni dopo una richiesta scritta a tantum via e-mail. Tuttavia, il servizio continuerà a funzionare a pagamento e il cliente dovrà disdirlo separatamente dal Widget Store.

6.6 Qualora l'inoltro o gli ordini non possano essere recapitati a causa di un indirizzo non recapitabile e vengono rispediti a ePost, si cercherà di individuare un indirizzo di consegna del cliente. Se ciò non è possibile dopo uno sforzo ragionevole, ePost si riserva il diritto di distruggere gli invii restituiti, ad eccezione degli invii con contenuti ufficiali (ad es. documenti d'identità, atti giudiziari ed esecutivi, ecc.). Questi vengono



restituiti al mittente originario. ePost si riserva il diritto di fatturare al cliente i costi sostenuti e le relative spese interne.

#### **7. Protezione dei dati**

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

KLARA Business SA, marzo 2024