

IncaMail

Condizioni generali

1. Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali IncaMail (di seguito CG IncaMail) regolano il rapporto tra i clienti (di seguito anche clientela, utenti e aderenti) e Posta CH Comunicazione SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berna, Svizzera; in seguito Posta) riguardo all'utilizzo del servizio IncaMail Web-Interface e dei relativi servizi, come ad esempio il secondo canale di ricezione codificato tramite ePost, (in seguito IncaMail). I riferimenti alle persone si intendono validi per ogni genere e per una pluralità di persone.

Le CG IncaMail valgono per l'utilizzo privato e commerciale. Sono considerate clienti anche le persone autorizzate a utilizzare IncaMail nell'ambito di contratti stipulati da terzi (per es. il datore di lavoro) con la Posta.

Con ogni utilizzo di IncaMail, e in particolare con la registrazione, il/la cliente accetta le CG IncaMail.

2. Descrizione del servizio

La descrizione del servizio attualmente valida per IncaMail è visionabile sul sito www.posta.ch/incamail. Maggiori informazioni sono disponibili nella «[Guida online](#)».

3. Requisiti di adesione e di utilizzo

3.1. Utilizzo senza registrazione

Senza registrazione è possibile da una parte la lettura di messaggi IncaMail per mezzo del codice di sicurezza, e dall'altra l'invio di messaggi tramite la cassetta delle lettere virtuale a clienti IncaMail che hanno attivato questo servizio.

Con la conclusione della conferma online del/della cliente si realizza senza ulteriori formalità il contratto di utilizzo senza registrazione. Chi accede nuovamente entro 180 giorni dall'ultimo utilizzo non deve accettare nuovamente le CG, a condizione che queste abbiano subito modifiche.

La Posta può in ogni momento ampliare o limitare l'utilizzo senza registrazione, a condizione che le modifiche o le differenze, considerati gli interessi della Posta, siano ragionevoli per la clientela.

3.2. Utilizzo con registrazione

Per aprire un conto IncaMail e poter così utilizzare il servizio, il/la cliente deve registrarsi un'unica volta con il proprio indirizzo e-mail e postale presso la Posta sul sito www.incmail.com. Successivamente, viene inviato all'indirizzo e-mail del/della cliente un codice di attivazione con cui deve verificare i propri dati nei confronti della Posta entro 30 giorni. La Posta può rinunciare alla verifica per i clienti per i quali la verifica sia già

avvenuta in altro modo (per es. mediante registrazione a SwissID).

La registrazione online rappresenta un'offerta del/della cliente giuridicamente vincolante per la stipulazione di un contratto d'utilizzo di IncaMail. Un contratto di utilizzo è concluso solo con l'attivazione del conto IncaMail da parte della Posta. L'utente deve prima confermare nei confronti della Posta il suo conto cliente tramite verifica.

La Posta può eccezionalmente autorizzare fornitori di servizi terzi a ricevere registrazioni per IncaMail. La Posta garantisce che i fornitori di servizi terzi autorizzati non hanno alcun accesso al conto IncaMail del/della cliente. Se non strettamente necessario per l'erogazione di un dato servizio (per es. una nuova codifica), l'accesso ai contenuti dei messaggi crittografati non viene autorizzato.

Se ha effettuato la registrazione con lo stesso indirizzo e-mail sia su ePost sia su IncaMail, nell'app ePost il/la cliente riceve automaticamente una copia dei messaggi IncaMail confidenziali e personali ricevuti. La clientela ha la facoltà di negare la ricezione nella cassetta delle lettere ePost (cfr. punto 3.6).

La Posta è libera di rifiutare domande di registrazione, senza alcun obbligo di specificarne i motivi, o di concedere soltanto un accesso limitato a IncaMail (per es. solo ricezione di messaggi).

3.3. Informazioni della clientela

Al momento della registrazione, e di qualsiasi altro utilizzo (per es. cambiamenti di indirizzo), il/la cliente è tenuto/a a fornire informazioni complete e veritiere, così come a mantenere le stesse corrette e attuali.

3.4. Accesso a IncaMail

3.4.1. In generale

L'accesso a IncaMail avviene tramite il sito www.incmail.com, il Login Centro clienti della Posta (di seguito: Login Centro clienti) sul sito www.posta.ch, oppure tramite l'IncaMail App della Posta, ogni volta dopo l'avvenuta autenticazione con successo del/della cliente.

3.4.2. Autenticazione, mezzi di accesso

Per l'autenticazione sono necessari i mezzi di accesso stabiliti dal/dalla cliente per IncaMail (nome utente, password). Per poter ricevere i messaggi IncaMail nella cassetta delle lettere ePost, gli utenti devono essere registrati a entrambi i servizi con lo stesso indirizzo e-mail.

La Posta può riconoscere altri mezzi di accesso (per es. Login Centro clienti, SwissID, ID del Canton Ginevra ecc.). Il loro

utilizzo avviene secondo le prescrizioni della relativa offerta e non è oggetto del presente contratto.

In particolare, l'utilizzo del Login Centro clienti non è oggetto della presente offerta. Tale utilizzo presuppone tra l'altro la registrazione del/della cliente per il Login Centro clienti e di conseguenza l'accettazione delle condizioni generali «Login Centro clienti» (visionabili sul sito www.posta.ch/cg).

3.4.3. Obblighi di diligenza e responsabilità del/della cliente; esonero

Il/La cliente è responsabile per la conservazione diligente dei suoi mezzi di accesso. Deve in particolare conservare il nome utente e la password separati l'uno dall'altra e deve proteggere gli stessi, così come gli apparecchi utilizzati, dall'uso abusivo da parte di terzi. Nel caso in cui terzi abbiano accesso al suo conto cliente, il/La cliente deve lasciarsi attribuire le loro azioni come fossero le proprie.

Nel caso in cui il/La cliente abbia motivo di credere che un terzo non autorizzato conosce i mezzi di accesso o può avere accesso, egli/ella deve cambiare la password senza indugio o comunicare ciò alla Posta.

Nell'utilizzo di IncaMail, il/La cliente s'impegna a non violare nessun obbligo contrattuale o giuridico e in particolare a non inviare messaggi con contenuto illegale o contenenti virus o spam.

Il/La cliente risponde per danni che dovessero essere causati alla Posta, o a terzi, dal contenuto di messaggi elettronici trasmessi dal/dalla cliente con IncaMail, o dall'utilizzo di IncaMail abusivo, non conforme al contratto o alle disposizioni di legge.

Nel caso in cui terzi facessero valere pretese direttamente nei confronti della Posta per contravvenzioni colpevoli del/della cliente ai precitati obblighi, il/La cliente si impegna a tenere integralmente indenne la Posta, in particolare per quanto attiene le spese legali. La Posta informa tempestivamente l'aderente in caso di tali rivendicazioni.

3.5. Blocco dell'accesso

La Posta è autorizzata a bloccare l'accesso del/della cliente a IncaMail, senza avviso e senza indennizzo, quando il/La cliente contravviene alle presenti CG, si trova in mora col pagamento, o quando la sicurezza generale del sistema non può più essere garantita.

Il/La cliente può far bloccare il suo accesso in qualsiasi momento rivolgendosi all'assistenza ufficiale IncaMail della Posta. In tale sede deve dimostrare in modo plausibile di avere diritto all'utilizzo dell'indirizzo e-mail da bloccare. Se l'accesso del/della cliente è bloccato per ragioni che esulano dal suo controllo, il/La cliente non risponde di eventuali pagamenti alla Posta.

3.6. Possibilità di opposizione

Il/La cliente ha in ogni momento il diritto di opporsi (opt-out) all'archiviazione e alla ricezione di messaggi IncaMail nel secondo canale di ricezione (ePost). In tal caso, gli invii vengono cancellati da parte dei nostri partner e fornitori (segnatamente

KLARA Business SA) e non vengono trasferiti nella cassetta delle lettere ePost del/della cliente.

L'opt-out avviene tramite le impostazioni nell'app ePost.

4. Prezzi e modalità di pagamento

4.1. Prezzi

Per l'utilizzo di IncaMail valgono i prezzi e i modelli di prezzo (Basic, Premium etc.) pubblicati sul sito www.posta.ch/incamail; sono fatte salve, e saranno pubblicate anticipatamente, eventuali modifiche di prezzo.

I costi per messaggi non inviabili per motivi indipendenti dalla Posta (per es. errori di battitura nell'indirizzo e-mail, sistema del destinatario non disponibile) sono a carico del/della cliente.

4.2. Modalità di pagamento

Il/La cliente ha a disposizione le modalità di pagamento indicate ogni volta nel processo di pagamento. L'utilizzo di tali modalità di pagamento della Posta risp. di terzi avviene secondo le prescrizioni della relativa offerta e non è oggetto del presente contratto.

Per pagamenti con carta di credito, il/La cliente accetta che la Posta sia autorizzata a cedere i propri crediti al relativo istituto che ha emesso la carta di credito. In tal caso si applicano le disposizioni del contratto della carta di credito.

4.3. Mora nel pagamento

Se l'obbligazione è scaduta, il/La debitore/trice cade in mora in seguito a sollecito, a meno che il sollecito non sia necessario affinché la mora abbia inizio. Si applicano le prescrizioni di legge.

Il/La cliente deve per il secondo sollecito, e per ogni ulteriore azione appropriata alla riscossione del credito, un indennizzo forfettario per il dispendio di CHF 20.– ciascuno. È fatta salva la pretesa di ulteriori spese (per es. spese di esecuzione e processuali).

4.4. Compensazione

Il/La cliente non può compensare crediti a favore della Posta con eventuali crediti in contropartita.

4.5. Assunzione di costi da parte di terzi

L'utilizzo da parte di clienti autorizzati a utilizzare IncaMail nell'ambito di contratti stipulati da terzi con la Posta (per es. datori di lavoro) è fatturato ai terzi. Il/La cliente risponde autonomamente per danni che dovessero sorgere alla Posta in caso di utilizzo illecito di IncaMail.

5. Effetti giuridici e ammissibilità di messaggi inviati per via elettronica

Le informazioni in questo capitolo 5 non sono vincolanti e neppure esaustive. L'accurato chiarimento degli effetti giuridici e

dell'ammissibilità di messaggi inviati per via elettronica nel singolo caso è esclusivamente compito del/della cliente.

Gli effetti giuridici dei messaggi elettronici inviati e ricevuti via IncaMail dipendono nel singolo caso dalle prescrizioni legali e dalla prassi di tribunali e autorità dell'ordinamento giuridico nazionale competente per giudicare, così come da accordi privati eventualmente in essere.

L'utilizzo di IncaMail, in particolare anche allo scopo di rispettare delle scadenze, avviene a esclusivo utile e rischio del/della cliente. Per quanto riguarda il rispetto di scadenze, va ricordato che la trasmissione elettronica può subire ritardi.

Le raccomandate IncaMail non possono essere ricevute nella cassetta delle lettere ePost.

5.1. Scambio di atti giuridici per via elettronica con autorità in Svizzera

IncaMail è una piattaforma riconosciuta in Svizzera per l'invio sicuro nell'ambito di procedure a cui si applica il Codice di diritto processuale civile svizzero (CPC), la Legge federale sull'esecuzione e sul fallimento (LEF), il Codice di diritto processuale penale svizzero (CPP) oppure la Legge federale sulla procedura amministrativa (PA). I particolari sono regolati nelle relative leggi e disposizioni esecutive.

Gli indirizzi delle autorità partecipanti sono pubblicati nella lista della Cancelleria federale (www.ch.ch/it/e-justice).

Il/La cliente prende atto che di regola (a) **unicamente il tipo di invio IncaMail «Raccomandata» è ammesso per il regolare invio alle autorità nel senso delle summenzionate leggi** e (b) gli atti scritti devono essere obbligatoriamente provvisti di una firma elettronica qualificata secondo la Legge sulla firma elettronica. Ulteriori condizioni di ammissibilità possono essere regolate nelle relative leggi e disposizioni esecutive.

Prodotti per la creazione di firme elettroniche qualificate non sono oggetto della presente offerta. Il/La cliente può ottenere questi prodotti per es. al sito www.swissid.ch/it.

5.2. Riserva per il diritto estero

Il/La cliente prende atto che lo scambio di dati firmati (qualificati) e/o codificati al di fuori della Svizzera sono soggetti agli ordinamenti giuridici esteri e conseguentemente possono generare effetti diversi, eventualmente più o meno ampi rispetto al diritto svizzero. Inoltre, in determinati stati esteri, lo scambio di messaggi codificati è soggetto a restrizioni legali.

6. Disponibilità di IncaMail

La Posta garantisce un'elevata disponibilità della piattaforma IncaMail, non può però garantire né una disponibilità illimitata né una determinata disponibilità. Se il/La cliente invia tramite IncaMail comunicazioni vincolate al rispetto di una scadenza egli/ella deve adottare provvedimenti affinché le scadenze possano essere rispettate anche nel caso di un'interruzione del sistema.

Lavori di manutenzione minori possono essere eseguiti in qualsiasi momento senza preavviso al di fuori degli orari d'ufficio. Per orari di ufficio si intendono quelli compresi tra il lunedì e il venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00 CET. Il/La cliente sarà informato/a in merito a lavori di manutenzione imminenti, a condizione che per la Posta sia prevedibile che il periodo di sospensione per i lavori di manutenzione durerà per più di 3 ore.

7. Ricorso a terzi

Per l'erogazione delle proprie prestazioni la Posta può ricorrere in qualsiasi momento a terzi. In particolare, ciò vale anche per l'integrazione e la messa a disposizione di canali di ricezione complementari, come per es. una cassetta delle lettere ePost digitale (segnatamente tramite KLARA Business SA).

La Posta può rendere accessibili a terzi a cui di affida i dati necessari per l'erogazione di prestazioni. Tali figure sono assoggettate ai medesimi obblighi della Posta in merito alla protezione dei dati, possono trattare i dati solo su mandato e su istruzione della Posta e non possono utilizzarli per scopi propri. Sono fatte salve le disposizioni di legge divergenti come pure, in determinate circostanze, il trattamento di dati anonimi (senza alcun riferimento personale) oppure il caso in cui figure terze debbano trattare dati specifici assumendosene autonomamente la responsabilità. La Posta è tenuta a scegliere, istruire e controllare i fornitori di servizi con accuratezza. I terzi coinvolti possono essere anche domiciliati all'estero.

8. Qualità garantite

La Posta garantisce le seguenti qualità per messaggi inviati tramite IncaMail: integrità, non contestabilità, riservatezza e autenticazione (sito web: www.posta.ch/it/centro-clienti/servizi-online/incamail/info).

La Posta garantisce inoltre che messaggi inviati tramite IncaMail nel corso della durata contrattuale possono essere decodificati per 24 mesi dalla data di invio. Informando il/La cliente, la Posta può consentire la decodificazione oltre questo lasso di tempo, oppure può eccezionalmente ridurlo per motivi di sicurezza.

9. Responsabilità della Posta

È esclusa la responsabilità della Posta per negligenza lieve. Se il/La cliente subisce un danno, gli/le viene inoltre indennizzato al massimo il prezzo che dovrebbe essere corrisposto per la spedizione del messaggio interrotto o danneggiato, conformemente al listino prezzi.

È esclusa ogni responsabilità nei confronti di clienti che utilizzano IncaMail senza registrazione o che sono registrati/e solo per la ricezione di messaggi.

Le disposizioni delle CG IncaMail non escludono né limitano in nessun modo un'(eventuale) responsabilità di una parte nei confronti dell'altra in caso di: decesso o danni personali; oppure truffa o inganno con astuzia (dolus malus); oppure

qualunque circostanza per cui la legge non ammette di escludere o limitare la responsabilità o di tentare di farlo.

10. Informazioni a terzi

Il/La cliente può fare registrare il suo nominativo e impostare la funzione di ricerca nelle liste «Lista eGov Svizzera» e «Lista raccomandate IncaMail».

Il/La cliente con soluzioni per clienti commerciali può chiedere, prima della spedizione di messaggi IncaMail, tramite l'opzione «Connector Member Only», se un determinato indirizzo e-mail risulta registrato su IncaMail. Il/La cliente può bloccare tali richieste per quanto attiene il/i proprio/i indirizzo/i e-mail.

Per il resto, se la Posta non è tenuta a fornire informazioni in base alla legge o su richiesta di autorità, risp. organi di perseguimento penale, che agiscono in base alla stessa, non vengono fornite informazioni a terzi. Resta salvo il punto 7 delle CG.

11. Protezione dei dati

In caso di trattamento dei dati, la Posta e i terzi da lei interpellati per la fornitura della prestazione rispettano la legislazione svizzera in materia di protezione dei dati e il segreto postale e delle telecomunicazioni svizzero. In particolare, il trattamento dei dati avviene in modo mirato, proporzionato, trasparente e secondo il principio della buona fede.

Il/La cliente prende atto che l'indirizzo di domicilio da lui/lei registrato può essere reso noto al destinatario di un messaggio come elemento automatico del messaggio e sulle ricevute, così come al mittente di un messaggio come elemento automatico sulle ricevute. I dati possono altresì essere resi noti a terzi nell'ambito dell'erogazione di una prestazione (cfr. punto 7).

La Commissione europea ha riconosciuto come adeguato il livello di protezione dei dati in Svizzera. Per la legittima trasmissione di dati da Stati membri dell'Unione europea verso la Svizzera è adempiuta la condizione che nel luogo di ricezione sussista un livello di protezione dei dati adeguato.

12. Entrata in vigore, durata, disdetta

Il contratto è stipulato come descritto nel capitolo 3.1 frase 2 e nel capitolo 3.2 capoverso 2.

Il contratto per l'utilizzo di IncaMail Basic è stipulato a tempo indeterminato. Il medesimo termina tramite disdetta nel rispetto dei termini e delle scadenze seguenti. Il/La cliente può dare disdetta in ogni momento senza rispettare un termine. La Posta osserva un termine di disdetta di 10 giorni per la fine del mese.

Il contratto per l'utilizzo di IncaMail Premium termina senza disdetta alla scadenza della durata contrattuale. Oltre la durata contrattuale resta ancora disponibile IncaMail Basic.

Tutti i rapporti contrattuali possono essere disdetti per gravi motivi in ogni momento con effetto immediato. La disdetta deve avvenire sotto forma di testo (per es. tramite IncaMail). La cancellazione del conto IncaMail da parte del/della cliente vale come disdetta.

13. Effetto della disdetta, estinzione della possibilità di decodificazione

In caso di disdetta del/della cliente, o di comportamento del/della cliente che dia motivo di disdetta, un eventuale periodo di validità residuo decade senza indennizzo.

Con la fine del contratto si estingue la possibilità di accesso al conto IncaMail e la possibilità di decodificare messaggi e ricevute. È dunque compito del/della cliente salvare di continuo messaggi e ricevute decodificati sul proprio sistema.

14. Modifica delle condizioni generali IncaMail

La Posta si riserva di modificare in ogni momento le CG IncaMail. La corrispondente nuova versione sarà tempestivamente sottoposta al/alla cliente prima dell'entrata in vigore e sarà inoltre pubblicata sui siti web della Posta. Le CG IncaMail modificate saranno ritenute accettate se il/la cliente non si sarà opposto/a entro il termine di un mese sotto forma di testo (per es. tramite IncaMail). Un'eventuale opposizione varrà quale disdetta del contratto e porterà automaticamente alla risoluzione dello stesso. Il/La cliente sarà informato/a di questi diritti e queste conseguenze nella comunicazione di modifica.

15. Foro competente

Il foro competente è Berna (Svizzera).

Nel caso di vertenze derivanti da contratti conclusi con i consumatori è competente per le cause del/della cliente il tribunale presso il domicilio o la sede di una delle parti, per le cause della Posta il tribunale presso il domicilio della parte convenuta. Sono considerati contratti conclusi con i consumatori quelli che il/la cliente stipula per uno scopo che esula dalla sua attività professionale o commerciale.

Per i clienti con domicilio o sede commerciale all'estero il luogo di esecuzione e foro competente esclusivo per tutte le azioni è Berna (Svizzera).

16. Diritto applicabile

Il presente rapporto contrattuale è sottoposto esclusivamente al diritto svizzero, escluse la Legge federale sul diritto internazionale privato (LDIP) e la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG).

17. Forma di pubblicazione giuridicamente valida

Le sole CG IncaMail che sono giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in forma elettronica e sono visionabili sul sito www.incamail.com, così come sul sito www.posta.ch/cg.

18. Servizio clienti IncaMail

Il servizio clienti IncaMail è a disposizione secondo le indicazioni sul sito www.posta.ch/incamail.

Posta CH Comunicazione SA, 6.2023, Versione CH in IT

Posta CH Comunicazione SA
IncaMail
Wankdorffallee 4
Casella postale
3030 Berna

incamail@posta.ch
posta.ch/incamail

