

# Condizioni generali PickPost e My Post 24

## 1 Campo d'applicazione

Le presenti condizioni generali PickPost e My Post 24 (di seguito denominate CG) disciplinano le relazioni d'affari tra i clienti (di seguito denominati anche clientela) e Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata Posta) nell'ambito dell'utilizzo dei servizi PickPost e My Post 24. A titolo integrativo si applicano le condizioni generali «[Servizi postali per clienti privati](#)» o «[Servizi postali per clienti commerciali](#)» e le condizioni generali [Portale clienti «La Mia Posta»](#), oltre che i contenuti dei siti menzionati nelle CG. In caso di contraddizioni, hanno priorità le presenti CG.

I riferimenti alle persone si intendono validi per soggetti di ogni genere e per una pluralità di individui. Le CG si intendono accettate al più tardi con l'utilizzo della prestazione.

Per l'offerta di prestazioni di partner esterni (cfr. articolo 6.2) valgono le rispettive condizioni generali. L'erogazione di queste prestazioni da parte di partner esterni non è oggetto del contratto.

## 2 Descrizione della prestazione

L'offerta PickPost e My Post 24 è descritta su [www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost) e [www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24) ed è parte integrante dell'accordo con la Posta.

## 3 Requisiti di adesione e di utilizzo

L'utilizzo della presente offerta come indirizzo di recapito alternativo richiede una registrazione nel portale clienti «La mia Posta» (cfr. articolo 10), una verifica del domicilio (cfr. articolo 10.1) e un numero di cellulare registrato in Svizzera. Le offerte PickPost e My Post 24 sono destinate esclusivamente a persone con domicilio in Svizzera. Ogni utilizzo dell'offerta deve poter essere associato a una persona fisica.

I clienti possono ricevere una notifica per e-mail e/o per SMS/MMS con cui vengono informati che un invio con indirizzamento diretto è pronto per il ritiro.

## 4 Costi

Le offerte PickPost e My Post 24 sono gratuite, ad eccezione del prezzo di spedizione/impostazione presso i punti d'accesso servizi in cui è presente l'offerta PickPost e gli sportelli automatici My Post 24 e ad eccezione dell'affitto della cassetta di deposito.

## 5 Ubicazioni e indirizzi

### 5.1 Elenco delle ubicazioni

L'elenco aggiornato di tutti i punti di accesso della Posta con i servizi PickPost e My Post 24 è consultabile alla voce «Ubicazioni e orari di apertura» all'indirizzo [www.posta.ch/ubicazione](http://www.posta.ch/ubicazione).

### 5.2 Indirizzamento

Ogni invio che deve essere consegnato attraverso un punto di accesso della Posta con servizio PickPost o My Post 24 deve essere indirizzato in base ai dati riportati nell'elenco aggiornato delle ubicazioni.

L'indirizzo PickPost / My Post 24 è un indirizzamento diretto composto da quattro elementi:

- Nome e cognome
- Parola chiave e User ID
- Indirizzo My Post 24 o PickPost
- NPA e località

Gli elementi dell'indirizzo devono essere riportati nell'ordine corretto. In uno shop online, gli elementi dell'indirizzo devono essere indicati nel campo corretto. Se è presente un campo «Complemento d'indirizzo/Ditta/c/o», parola chiave e User ID vanno indicati in quel campo. Se sono disponibili solo tre righe dell'indirizzo, il nome e il cognome vanno riportati nel campo «Nome», mentre parola chiave e User ID vanno indicati nel campo «Cognome» (vedere anche il [factsheet](#)).

Esempio di punto di accesso con servizio PickPost (punto My Post Service): Stazione centrale di Zurigo Sihlquai Migros

Nome e cognome:	Gianni Esempio
PickPost e User ID:	PickPost PT123456
Via e numero del punto di ritiro:	Passage Sihlquai
NPA, località del punto PickPost:	8004 Zurigo

Esempio di punto di accesso con servizio My Post 24

(sportello automatico My Post 24): My Post 24 Zurigo Sihlpost

Nome e cognome:	Gianni Esempio
MyPost24 e User ID:	MyPost24 PT123456
Via e numero / denominazione edificio dello sportello:	MP Sihlpost
NPA, località di My Post 24:	8004 Zurigo

La parola chiave e lo User ID devono essere scritti senza spazi, ad es.: PickPost PT123456/MyPost24 PT123456.

## 6 Ricezione con il servizio PickPost o My Post 24

Presso i punti di accesso della Posta, come le filiali e i punti My Post Service è disponibile il servizio PickPost per il ritiro di invii direttamente indirizzati. Presso gli sportelli automatici My Post è disponibile il servizio My Post 24 per gli invii direttamente indirizzati da ritirare. Maggiori dettagli sono disponibili all'indirizzo: [www.posta.ch/punti-di-accesso](http://www.posta.ch/punti-di-accesso).

### 6.1 Definizione di un invio PickPost e My Post 24 direttamente indirizzato

Possono essere indirizzati a un punto di accesso con i servizi PickPost o My Post 24 e lì ritirati tutti i pacchi fino a 30 kg provvisti di un numero d'invio nonché le lettere raccomandate (lettere R) e gli invii di piccole merci e provenienti dall'estero con tracciamento. Gli invii per corriere ed espresso (fatta eccezione per Swiss-Express «Luna»), gli invii SameDay e gli atti esecutivi e gli atti giudiziari non sono ammessi per il servizio PickPost e My Post 24. Gli invii di lettere non ammessi (come gli invii con recapito in mani proprie/RMP, lettere con sottoscrizione di contratto o certificazione d'identità, lettere R con la prestazione complementare «Mani proprie» o «Avviso di ricevimento», invii Dispomail, invii di lettere senza codice a barre che non contengono merci e gli invii di lettere non raccomandate) vengono inoltrate all'indirizzo di domicilio. Gli invii non indirizzati correttamente a PickPost e My Post 24 vengono rispediti all'indirizzo del mittente, addebitando a quest'ultimo i relativi costi, senza darne comunicazione al/alla cliente.

Non è possibile ricevere e impostare invii ingombranti e Dispobox (prestazione complementare DX) presso gli sportelli automatici My Post 24.

La presente offerta è una prestazione della Posta. Gli invii di altre aziende postali non possono attualmente essere recapitati o impostati in un punto di accesso con i servizi PickPost o My Post 24.



- 6.2 **PickPost: ritiro di un invio**  
Per ogni invio da ritirare il/la cliente riceve una notifica tramite e-mail e/o SMS. Per ritirare l'invio sono necessari il numero di invio e un documento d'identità ufficiale in corso di validità (passaporto, carta d'identità, licenza di condurre svizzera (esclusa la licenza per allievo conducente), titolo di soggiorno valido (libretto/carta di soggiorno). Presso i punti di accesso della Posta (come filiali proprie e in partenariato) che offrono il servizio PickPost e che hanno accesso all'elenco elettronico delle procure della Posta, le persone titolari di procura registrate possono ritirare l'invio per conto della destinatario o del destinatario. È altresì consentito che componenti familiari aventi lo stesso cognome possano ritirare l'invio esibendo un documento di legittimazione valido. Fanno eccezione le istruzioni impartite dal/ dalla mittente che interdicono la consegna a persone terze (ad es. invii con la prestazione complementare «Mani proprie»). Presso tutti gli altri punti di accesso di My Post Service (punti di accesso gestiti in partenariato come punti di terzi) i clienti non possono farsi rappresentare da una terza persona.

È responsabilità della clientela non rendere accessibili a terzi le informazioni sull'invio necessarie per il ritiro.

- 6.3 **My Post 24: ritiro di un invio**  
Per ogni invio da ritirare il/la cliente riceve una notifica tramite SMS/MMS e su richiesta anche per e-mail. Con il codice di ritiro (codice QR) o l'apposito link (a seconda del tipo di sportello automatico) riportato nella notifica è possibile estrarre l'invio (pacco) dallo sportello automatico entro la scadenza indicata (dieci giorni). Per le lettere con tracciamento (lettere R o invii di piccole merci ecc.) il termine di ritiro è di sette giorni, mentre per gli invii provenienti dall'estero (pacchi e lettere) il termine è generalmente di 15 giorni.

Non sono necessari ulteriori elementi di identificazione per ritirare un invio. È responsabilità della clientela non rendere accessibili a terzi il codice/link di ritiro ricevuto.

Il/La cliente conferma la ricezione di lettere raccomandate direttamente indirizzate (lettere R) e dei pacchi con la prestazione complementare «Signature» apponendo la propria firma sul display dello sportello automatico My Post 24 o tramite Post-App.

In caso di scomparti non disponibili per le dimensioni richieste o di guasti allo sportello automatico, l'invio viene inoltrato alla filiale o filiale in partenariato più vicina. Non è possibile garantire un recapito al punto My Post 24 desiderato.

In casi particolari, la notifica di ritiro di un invio avisato per il ritiro al domicilio indica di recarsi presso uno sportello automatico My Post 24 anziché presso una filiale della Posta. L'invito di ritiro può essere in forma cartacea o elettronica. I dettagli e gli elementi di identificazione sono riportati sull'invito di ritiro o nella Post-App. La registrazione nel portale clienti «La mia Posta» è necessaria solo per l'utilizzo elettronico. Attraverso la registrazione nel portale clienti «La mia Posta» sono disponibili numerosi servizi online per la gestione dell'invio.

Una volta scaduto il termine di ritiro indicato, o in caso di rifiuto dell'accettazione, si applicano le disposizioni previste nelle CG «Servizi postali» per [clienti privati](#) ovvero per [clienti commerciali](#).

Gli effetti giuridici di un recapito si valutano secondo le disposizioni di legge, indipendentemente dall'offerta postale. Nei limiti consentiti dalla legge, la Posta declina qualsiasi responsabilità concernente il decorrere o il rispetto di termini di carattere giuridico.

La registrazione completa nel portale clienti «La mia Posta» è sempre necessaria per poter utilizzare gli sportelli automatici My Post 24 o per fruire delle prestazioni relative a questi ultimi o al servizio My Post 24.

## 7 **Spedizione ad un punto di accesso della Posta con servizi PickPost o My Post 24**

L'offerta dettagliata di filiali, punti My Post Service e sportelli automatici è illustrata all'indirizzo [www.posta.ch/punti-di-accesso](http://www.posta.ch/punti-di-accesso). Nei punti di accesso My Post Service gestiti da ditte partner su mandato della Posta, analogamente all'offerta di impostazione presso gli sportelli automatici My Post 24 possono essere impostati invii di ritorno (invii commerciali-risposta, ritorni delle vendite per corrispondenza) e invii che riportano altre offerte di affrancatura prepagate (come offerte WebStamp o offerte prepaid selezionate) oppure offerte di affrancatura a pagamento (solo PostPac Economy).

Le prestazioni di spedizione disponibili presso My Post 24 dipendono dall'offerta visualizzata sullo schermo dello sportello automatico My Post 24 oppure da quanto visualizzato nella Post-App. Le etichette acquistate allo sportello automatico (incl. affrancatura) per la spedizione di pacchi o lettere raccomandate sono valide per 30 giorni dall'acquisto; esse non possono essere né fotocopiate né ritagliate e possono essere impostate soltanto negli sportelli automatici My Post 24 e non nelle filiali della Posta. Le etichette possono essere acquistate anche se non è disponibile nessuna casella nel rispettivo sportello. Non tutti i tipi di sportelli automatici My Post 24 dispongono della funzione di acquisto di etichette.

## 8 **Altre prestazioni di My Post 24**

- 8.1 **Cassetta di deposito**  
In alcune ubicazioni My Post 24 gli utenti registrati possono utilizzare la funzione di cassetta di deposito. Una cassetta può essere noleggiata per un massimo di sette giorni. Per prelevare la merce il/la cliente riceve due codici di ritiro per e-mail e/o SMS. Il/La cliente esonera totalmente la Posta in caso di danni alla Posta e/o a terzi causati da lui stesso / lei stessa o dalla merce depositata. Alla scadenza del termine, la Posta è autorizzata a rispedire, a pagamento, la merce. Non tutti i tipi di sportelli automatici My Post 24 dispongono della funzione di cassetta di deposito.

- 8.2 **Prestazioni locali in collaborazione con partner terzi**  
In ubicazioni selezionate possono essere offerte prestazioni aggiuntive. L'offerta dei partner terzi disponibile è consultabile sullo schermo dello sportello automatico My Post 24.

## 9 **Pagamento in un punto di accesso della Posta con l'offerta del servizio PickPost o del servizio My Post 24**

Presso le filiali proprie e in partenariato è possibile pagare in contanti o tramite carta. Nei punti di accesso My Post Service (punto di accesso gestiti in partenariato come punti di terzi) che sono gestiti da ditte partner su mandato della Posta il pagamento si effettua con i mezzi di pagamento accettati dal partner.

Il pagamento delle spese presso uno sportello automatico o un'ubicazione My Post 24 può essere effettuato, a seconda del caso, solo allo sportello automatico tramite carta oppure tramite Post-App (nessun pagamento in contanti). Gli importi dei rimborsi o le tasse di invii recapitati allo sportello automatico My Post 24 non possono essere differiti, ma devono essere corrisposti direttamente al momento del ritiro.

- 10 Registrazione a PickPost e My Post 24 (Portale clienti «La mia Posta»)**
- 10.1 Registrazione diretta presso la Posta  
Per poter sfruttare l'integralità dell'offerta del servizio PickPost e del servizio My Post 24 è necessario registrarsi nel portale clienti «La mia Posta» con i dati dell'indirizzo di domicilio. La registrazione viene effettuata alla pagina [www.posta.ch/mia-posta](http://www.posta.ch/mia-posta) (nel portale clienti «La mia Posta» alla voce «Indirizzo e ricezione» → «PickPost e My Post 24»). Registrandosi il/la cliente riceve in breve tempo uno User ID PickPost e My Post 24 (stesso ID per entrambe le prestazioni/servizio) con il quale è autorizzato a utilizzare l'offerta. Da quel momento il/la cliente può utilizzare la prestazione PickPost. Per motivi di sicurezza per la prestazione My Post 24 viene effettuata una verifica del domicilio per mezzo di un codice di conferma recapitato tramite posta. I singoli passaggi della procedura di registrazione sono descritti alla pagina [www.posta.ch/mia-posta](http://www.posta.ch/mia-posta). Il/la cliente prende atto che, nell'ambito della gestione delle ordinazioni, la Posta mette a disposizione degli operatori del commercio a distanza abilitati con shop online i dati di spedizione necessari (webservice).
- 10.2 Registrazione tramite operatori del commercio a distanza con shop online  
Determinati operatori del commercio a distanza/shop online offrono alla loro clientela privata di destinatari nell'ambito del loro processo di ordinazione (check-out) la possibilità di registrarsi per l'offerta del servizio PickPost e del servizio My Post 24. Registrandosi alla rispettiva prestazione, il/la cliente autorizza l'operatore del commercio a distanza a verificare i dati di registrazione presso la Posta. Per My Post 24 la Posta, al termine della registrazione, effettua la verifica del domicilio (cfr. articolo 10.1) prima che sia possibile ritirare l'invio allo sportello automatico.
- 10.3 Componenti dello stesso nucleo familiare  
Se più componenti dello stesso nucleo familiare desiderano utilizzare l'offerta del servizio PickPost e del servizio My Post 24, ogni singolo componente deve registrarsi personalmente.
- 11 Rispedizione e ordine di trattenere la corrispondenza**  
Le prestazioni «Rispedizione temporanea» e «Trattenere la corrispondenza» non sono disponibili per gli invii PickPost e My Post 24.
- 12 Garanzia**  
La clientela garantisce la correttezza dei propri dati personali (nome, indirizzo ecc.) al momento della registrazione (nel portale clienti «La mia Posta» e/o tramite uno shop online) alle offerte del servizio PickPost o del servizio My Post 24.
- 13 Responsabilità**  
La Posta risponde degli invii conformemente alle condizioni generali «[Servizi postali per clienti privati](#)» o «[Servizi postali per clienti commerciali](#)» e, per il resto, conformemente alle condizioni generali [Portale clienti «La Mia Posta»](#). Oltre tale ambito la Posta non risponde per danni causati da dati non corretti forniti dal/dalla cliente oppure per danni verificatisi nella sfera d'influenza di terzi. La Posta declina in particolare qualsiasi responsabilità per SMS, MMS o e-mail non recapitabili a causa di un numero di cellulare o di un indirizzo e-mail non corretto. Il/la cliente non viene informato/a dell'impossibilità di recapitare le notifiche. La Posta non si assume alcuna responsabilità per gli SMS/MMS inviati al gestore di telefonia mobile per l'inoltro, se questi non possono essere recapitati al/alla cliente da parte del gestore di telefonia mobile.
- Per quanto concerne ulteriori prestazioni aggiuntive di cui all'articolo 8, la Posta declina qualsivoglia responsabilità nei limiti consentiti dalla legge.
- 14 Informazioni a terzi**  
La Posta è autorizzata a rendere noti a terzi il nome e l'indirizzo di domicilio della clientela nella misura in cui questi dimostrino in modo attendibile di avere un interesse giustificato al riguardo.
- 15 Revoca dell'adesione**  
La Posta ha la facoltà di revocare al/alla cliente per iscritto alla fine di ogni mese l'offerta del servizio PickPost e del servizio My Post 24 entro 30 giorni. La Posta è inoltre autorizzata a bloccare in qualsiasi momento con effetto immediato l'offerta selezionata se sussiste un sospetto di abuso dell'offerta di prestazioni.
- 16 Modifica delle condizioni generali**  
La Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e adeguare o sopprimere la prestazione. Le modifiche, tranne nei casi urgenti, vengono comunicate in via preventiva e in modo adeguato. Queste si considerano accettate se i clienti non le contestano in forma scritta entro 30 giorni o se continuano a fruire della prestazione nonostante la modifica. La contestazione comporta automaticamente la risoluzione immediata del contratto.
- 17 Clausola salvatoria**  
Qualora singole disposizioni delle presenti CG dovessero risultare 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.
- 18 Diritto applicabile e foro competente**  
Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero. Il foro competente è Berna. Sono fatti salvi i fori giuridici (parzialmente) obbligatori (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 del CPC per i consumatori).
- 19 Organo di conciliazione**  
Prima di adire il giudice competente, i clienti hanno la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione della PostCom per risolvere la controversia. Per i dati di contatto consultare il sito [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).
- 20 Forma di pubblicazione legalmente valida**  
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](http://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 del fatto che la versione cartacea delle CG costituisce soltanto una riproduzione delle CG pubblicate in formato elettronico in vigore in quel momento, che sono le uniche giuridicamente vincolanti, e fornisce informazioni legalmente valide solo se corrisponde in tutto e per tutto alla versione elettronica.

Posta CH SA, settembre 2023

Posta CH SA  
Servizi logistici  
Wankdorfallee 4  
3030 Berna

[www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost)  
[www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24)  
Numero gratuito 0800 888 099  
[pickpost@posta.ch](mailto:pickpost@posta.ch)  
[mypost24@posta.ch](mailto:mypost24@posta.ch)

