

## Condizioni generali per gli invii internazionali

Edizione marzo 2009

### 1. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni generali (denominate di seguito CG) disciplinano le relazioni tra le clienti e i clienti (denominati di seguito «cliente») e le società affiliate di Swiss Post International Holding SA, oppure i loro franchisee, sales agent, reseller e altri partner di vendita (denominati di seguito «la società SPI») in merito al trasporto internazionale di lettere, documenti, merci, pacchi, giornali e riviste.

Le presenti CG non si applicano nei confronti delle seguenti società affiliate di Swiss Post International Holding SA: TNT Swiss Post SA (CH), Swiss Post International Logistics SA (CH), primeMail GmbH (DE).

### 2. Altre disposizioni applicabili

#### 2.1 Trasporto aereo

Qualora il trasporto degli invii avvenga esclusivamente o parzialmente per via aerea e qualora il Paese in cui gli invii vengono consegnati a una società SPI, il Paese attraverso il quale vengono trasportati, il Paese in cui vengono recapitati oppure il Paese in cui il loro trasporto viene interrotto sia uno dei Paesi che ha ratificato gli accordi internazionali elencati nella presente cifra, è imperativo applicare l'Accordo di Varsavia del 12 ottobre 1929, nella versione del Protocollo dell'Aja del 28 settembre 1955 e/o del Protocollo n. 4 di Montreal del 25 settembre 1975, oppure la Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999.

#### 2.2 Trasporto su strada

Qualora il trasporto degli invii avvenga esclusivamente su strada e qualora il Paese in cui gli invii vengono consegnati a una società SPI o nel quale vengono recapitati abbia ratificato la Convenzione sul contratto di trasporto internazionale di merci su strada del 19 maggio 1956 (CMR), è imperativo applicare le disposizioni di tale Convenzione.

#### 2.3 Descrizione della prestazione

I prodotti e i servizi offerti dalla società SPI sono illustrati nei suoi opuscoli oppure nei suoi factsheet (specifiche dei prodotti) di più recente pubblicazione, consultabili su internet alla pagina [www.swisspost.com](http://www.swisspost.com). Essi costituiscono parte integrante del contratto di trasporto tra il cliente e la società SPI.

#### 2.4 Prezzi

La società SPI stabilisce la forma in cui rendere noti i prezzi dei servizi in relazione con il trasporto degli invii. Ha validità il listino prezzi più recente; quest'ultimo costituisce una parte integrante del contratto di trasporto tra il cliente e la società SPI.

### 3. Termini

Nelle presenti CG i termini di seguito elencati hanno il seguente significato:

Termine	Significato
Terzo	Qualsiasi persona fisica o giuridica, ad eccezione del cliente, della Posta Svizzera, di Swiss Post International Holding SA e della società SPI.
Merci pericolose	Oggetti, materiali, merci e liquidi specificati in: <ul style="list-style-type: none"><li>• le Istruzioni Tecniche dell'Organizzazione internazionale dell'aviazione civile (ICAO),</li><li>• i regolamenti dell'Associazione internazionale per il trasporto aereo (IATA) relativi al trasporto di merci pericolose,</li><li>• il Codice IMDG (International Maritime Dangerous Goods Code),</li><li>• l'Accordo europeo del 30 settembre 1957 relativo al trasporto internazionale su strada di merci pericolose (ADR).</li></ul>

<b>Termine</b>	<b>Significato</b>
Invio	Lettere, documenti, merci, pacchi, giornali e riviste imballati e indirizzati conformemente alle disposizioni emanate dalla società SPI. Dove previsto dal servizio in questione, gli invii possono essere anche non imballati e/o privi di indirizzo.
Diritti speciali di prelievo	Abbreviazione: DTS / SDR (Special Drawing Right) Unità monetaria convenzionale, che non viene contrattata sui mercati valutari. Il corso del cambio di un DTS viene determinato per mezzo di un paniere valutario composto da importanti valute internazionali e viene fissato ogni giorno dal Fondo Monetario Internazionale.
Trasporto	Trasporto di invii via terra, via acqua o per via aerea.
La Posta Svizzera	Un ente autonomo di diritto pubblico svizzero dotato di personalità giuridica e con sede a Berna. La Posta Svizzera è il Public Postal Operator (PPO) della Svizzera.
Swiss Post International Holding SA	Una società anonima di diritto svizzero con sede a Berna. Swiss Post International Holding SA è la società holding, che detiene tutte le partecipazioni alle società affiliate dell'unità del gruppo «Swiss Post International» e che cura le relazioni contrattuali con i franchisee, i sales agent e i reseller.

#### **4. Perfezionamento del contratto / accettazione delle CG**

Il rapporto contrattuale sussiste tra il cliente e la società SPI che accetta l'invio da trasportare. Le presenti CG si considerano accettate al più tardi nel momento in cui il cliente consegna il suo invio per il trasporto alla società SPI oppure a un terzo che, su incarico di quest'ultima, prende in consegna l'invio. I regolamenti delle presenti CG trovano applicazione nell'ambito delle disposizioni legali anche nei confronti di altri richiedenti per il rispettivo contratto di trasporto. Qualsiasi deroga alle presenti CG necessita sempre, ai fini della prova, della forma scritta.

#### **5. Invii inibiti alla spedizione**

Sono esclusi dal trasporto – e la società SPI declina a tal proposito qualsiasi responsabilità – gli invii

- contenenti merci o documenti la cui esportazione da o importazione in, oppure il cui trasporto verso o attraverso uno dei Paesi in cui l'invio transita sono vietati in virtù di leggi, prescrizioni o regolamenti;
- contenenti oggetti, materiali, merci e liquidi considerati merci pericolose conformemente alla cifra 3;
- contenenti merci che possono causare lesioni a persone o danni materiali.

Il cliente si impegna a non consegnare per il trasporto alla società SPI invii non ammessi. In linea di massima spetta al cliente informarsi presso le autorità competenti del Paese di destinazione o presso le sue rappresentazione diplomatiche in merito alle possibilità di importazione ed esportazione. La società SPI declina a tal proposito ogni responsabilità.

#### **6. Dichiarazione dell'invio**

Il cliente garantisce che la descrizione del contenuto dell'invio presente sui documenti di accompagnamento è esaustiva e, allo stesso tempo, conferma che gli invii consegnati per il trasporto non contengono alcun oggetto escluso dal trasporto conformemente alla cifra 5. Inoltre prende atto del fatto che i suoi invii, per motivi di sicurezza, potranno essere sottoposti a un controllo durante il quale potranno essere passati ai raggi X e, in caso di sospetto motivato di un'infrazione contro le prescrizioni doganali e di sicurezza, potranno essere aperti.

#### **7. Sdoganamento**

Il cliente è tenuto a rispettare le disposizioni in materia di importazione e di esportazione così come le prescrizioni doganali del Paese di partenza, di transito e di destinazione. Gli è fatto obbligo di compilare in tutte le loro parti e in modo veritiero i documenti di accompagnamento necessari (per es. dichiarazione doganale, licenza di esportazione) e di accluderli all'invio. Qualora l'elaborazione dell'invio subisse ritardi oppure si rivelasse addirittura impossibile a causa di indicazioni scorrette o incomplete fornite dal cliente, il cliente riconoscerà che l'inconveniente è imputabile alle proprie azioni.

Il cliente riconosce il fatto che la società SPI intraprende tutte le operazioni necessarie relative allo sdoganamento a nome del destinatario dell'invio.

Il cliente si impegna a pagare su semplice richiesta tutte le spese da ciò risultanti, come spese doganali, imposte, tasse, sanzioni e spese di immagazzinamento, così come tasse e imposte messi in conto alla società SPI da parte di terzi.

## **8. Prestazioni della società SPI**

### **8.1 Trasporto e recapito**

In corrispondenza con il mandato ricevuto, la società SPI si impegna rispettivamente a gestire, a trasportare e a consegnare ai terzi che, all'estero, si occupano dell'inoltro e del recapito dell'invio al destinatario, gli invii ad essa consegnati per il trasporto e il recapito. Il recapito nel Paese di destinazione avviene nel rispetto delle disposizioni locali vigenti. Se non diversamente stabilito da disposizioni imperative degli accordi di cui alla cifra 2, non si è tenuti al rispetto di un determinato tempo di consegna o di un determinato termine di recapito salvo specifico accordo contrattuale. Tutti i tempi di consegna pubblicati negli opuscoli o nei factsheet oppure sulle pagine internet della società SPI di cui alla cifra 2.3 si basano sull'esperienza e non sono vincolanti per la società SPI.

La società SPI ha il diritto di scegliere liberamente i tragitti e i mezzi da impiegare per il trasporto e il recapito degli invii. Essa si riserva la facoltà di effettuare cambiamenti in modo arbitrario in qualsiasi momento. La società SPI è altresì autorizzata a immagazzinare gli invii per un tempo limitato.

### **8.2 Invii non recapitabili**

Gli invii non recapitabili vengono raccolti e rispediti al cliente via posta. Qualora il cliente rinunci esplicitamente a un eventuale rinvio, la società SPI ha il diritto di distruggere tali invii. I costi che ne derivano possono essere messi in conto al cliente. Il cliente, usufruendo di una prestazione complementare, ha la possibilità di stabilire anticipatamente, per mezzo di uno specifico contrassegno nel segno di affrancatura, se gli invii non recapitabili gli dovranno essere rispediti oppure se gli dovranno semplicemente essere notificati elettronicamente gli indirizzi dei clienti che non è stato possibile reperire.

### **8.3 Apertura di invii**

La società SPI è autorizzata ad aprire gli invii non recapitabili nel caso in cui non sia apparentemente possibile risalire all'identità del mittente. Qualora non sia possibile individuare né il mittente né un avente diritto, la società SPI ha il diritto di distruggere tali invii.

## **9. Diritti e doveri del cliente**

### **9.1 Direttive**

Nella misura in cui ciò non sia in contrasto con disposizioni imperative degli accordi di cui alla cifra 2, le direttive del cliente relative a una particolare procedura da seguire per gli invii sono vincolanti soltanto nel caso in cui siano previste nell'offerta di prodotti e servizi di cui alla cifra 2.3 e se sono impartite al più tardi al momento della consegna degli invii.

### **9.2 Imballaggio**

Il cliente è tenuto a preparare gli invii in modo tale che essi siano protetti dal rischio di perdita e di deterioramento. Inoltre, deve contrassegnarli per la spedizione internazionale in modo tale da renderne possibile una elaborazione ineccepibile. Il cliente, conformemente all'offerta della società SPI, può incaricare la stessa dell'imballaggio, della preparazione e dell'indirizzamento dell'invio.

### **9.3 Prezzi / condizioni di pagamento**

Il cliente, conformemente alla cifra 2.4, si impegna a pagare alla società SPI, per le prestazioni di cui si avvale, i prezzi unitamente all'imposta sul valore aggiunto (se applicabile) al momento in cui consegna gli invii. Qualora il cliente consegni regolarmente alla società SPI degli invii da trasportare, le parti possono concordare un pagamento contro fattura. Il cliente riconosce i dati in possesso della società SPI come base per la fatturazione. Qualora i dati messi a disposizione dal cliente siano diversi dai dati registrati dalla società SPI, fanno fede i dati della società SPI. Qualora il cliente sia in mora con il pagamento di fatture, egli sarà debitore nei confronti della società SPI di un interesse moratorio calcolato secondo il decreto legislativo n. 231/2002. La società SPI ha il diritto di esigere in qualsiasi momento, senza indicarne i motivi, il pagamento in contanti da parte del cliente.

Tali condizioni valgono anche per le spese incorse dalla società SPI di cui alla cifra 7.

## **9.4 Compensazione**

Si esclude la possibilità di compensare eventuali crediti del cliente nei confronti della società SPI per mezzo dei crediti della società SPI derivanti dal presente contratto.

## **10. Responsabilità della società SPI**

La società SPI limita come segue la responsabilità per smarrimento, danneggiamento e ritardo dell'invio:

### **10.1 Trasporto aereo**

Qualora il trasporto degli invii avvenga esclusivamente o parzialmente per via aerea e qualora il Paese in cui gli invii vengono consegnati a una società SPI, il Paese attraverso il quale vengono trasportati, il Paese in cui vengono recapitati oppure il Paese in cui il loro trasporto viene interrotto sia uno dei Paesi che ha ratificato gli accordi internazionali elencati nella presente cifra, è imperativo applicare l'Accordo di Varsavia del 12 ottobre 1929, nella versione del Protocollo dell'Aja del 28 settembre 1955 e/o Protocollo n. 4 di Montreal del 25 settembre 1975, oppure la Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999. Tali accordi internazionali limitano la responsabilità della società SPI per la perdita, il danneggiamento e il ritardo dell'invio a 17 DTS per chilogrammo. Il corso di cambio sarà lo stesso impiegato per calcolare l'ammontare dei danni che dovranno essere risarciti dal trasportatore.

### **10.2 Trasporto su strada**

Qualora il trasporto degli invii avvenga esclusivamente su strada e qualora il Paese in cui gli invii vengono consegnati a una società SPI o nel quale vengono recapitati abbia ratificato la Convenzione sul contratto di trasporto internazionale di merci su strada del 19 maggio 1956 (CMR), è imperativo applicare le disposizioni di tale Convenzione. La CMR fissa e limita la responsabilità della società SPI per la perdita e il danneggiamento dell'invio a 8,33 DTS per chilogrammo. Il corso di cambio sarà lo stesso impiegato per calcolare l'ammontare dei danni che dovranno essere risarciti dal trasportatore. In caso di ritardo, la responsabilità viene limitata all'ammontare del prezzo pagato per il trasporto dell'invio, a patto che il cliente riesca a provare di aver subito un danno.

### **10.3 Responsabilità sussidiaria**

Qualora, nel singolo caso, non trovino applicazione né le disposizioni imperative in materia di responsabilità degli accordi di cui alla cifra 10.1, né quelle di cui alla cifra 10.2, la società SPI risponde esclusivamente nei casi in cui sussistano intenzionalità/dolo e negligenza grave. In tali casi la responsabilità si limita a

- i costi per l'acquisto o il riacquisto dell'invio in caso di smarrimento,
- i costi per la riparazione dell'invio o della parte deteriorata in caso di danneggiamento.

In entrambi i casi, la responsabilità è limitata a 8,33 DTS al chilo, con un tetto massimo di 10'000 DTS risarcibili per ogni mandato.

Qualora si subiscano ritardi, viene risarcito il prezzo pagato per il trasporto dell'invio, ammesso che il cliente possa dimostrare di aver subito un danno.

### **10.4 Ritardo**

Nella misura in cui ciò non sia in contrasto con disposizioni imperative degli accordi di cui alla cifra 2, la società SPI, in tutti i casi di ritardo negli invii, risponde conformemente alle cifre 10.1, 10.2 e 10.3 soltanto se, ai sensi della cifra 8.1, era stato concordato per iscritto il rispetto di un determinato tempo di consegna o di un determinato termine di recapito.

## **11. Eccezioni alla responsabilità**

### **11.1 Estensione**

La società SPI risponde solo fino all'ammontare del danno accertato, non oltre il valore del contenuto dell'invio riportato sui documenti doganali al momento dell'impostazione e non oltre gli importi massimi stabiliti alle cifre 10.1, 10.2 e 10.3. In nessun caso la società SPI risponde per fatturato non realizzato o lucro cessante, per la perdita di clienti, per danni all'immagine, danni indiretti e danni conseguenti. Ciò vale anche nel caso in cui il cliente abbia richiamato in precedenza l'attenzione della società SPI su eventuali rischi particolari. Le disposizioni imperative degli accordi di cui alla cifra 2 rimangono intoccate.

## 11.2 Rischi esclusi

A prescindere dalle disposizioni imperative degli accordi di cui alla cifra 2, si esclude qualsiasi responsabilità della società SPI:

- nei casi di forza maggiore, quali terremoti, alluvioni, ecc.;
- in presenza di eventi bellici o di scioperi;
- al sopraggiungere di circostanze al di fuori del controllo della società SPI;
- in caso di interruzione delle reti del traffico aereo e del trasporto di superficie;
- in presenza di danni preesistenti al contenuto dell'invio;
- se e nella misura in cui il danno è imputabile a intenzionalità/dolo o negligenza del cliente oppure alla natura del contenuto dell'invio;
- se l'invio è stato confiscato o sequestrato in virtù delle disposizioni legali di un Paese di transito o del Paese di destinazione;
- se l'invio è inibito al trasporto conformemente alla cifra 5 oppure è stato confiscato o distrutto dalle autorità competenti;
- se il cliente, entro un mese a decorrere dal giorno d'impostazione dell'invio, non ha presentato alcuna richiesta di ricerca.

La società SPI non si assume alcuna responsabilità per dichiarazioni doganali o per decisioni prese dalle autorità doganali durante le operazioni di controllo degli invii.

## 12. Merce di valore

Il cliente prende atto del fatto che non è autorizzato ad accludere agli invii dati in consegna per il trasporto a una società SPI alcun oggetto di valore quali pietre e metalli preziosi, orologi, gioielli, denaro, carte-valori facilmente utilizzabili, oggetti in vetro, porcellana o in altri materiali fragili, oggetti d'arte, oggetti antichi o documenti di identità. Lo smistamento e l'elaborazione degli invii avviene in parte manualmente e in parte in modo automatico ed è possibile che, durante il trasporto, si debba effettuare più di un trasbordo. Qualora tuttavia si consegnino merci di tale natura a una società SPI per il trasporto, ciò avviene ad esclusivo rischio e pericolo del cliente. La società SPI non risponde in nessun caso per la perdita, il danneggiamento o il ritardo di un invio contenente merce di valore.

## 13. Responsabilità del cliente

Il cliente risponde nei confronti della società SPI per tutti i danni subiti dalla società stessa e/o da terzi a causa della spedizione di invii non ammessi, inibiti alla spedizione o non in linea con le prescrizioni in materia di trasporto. Qualora la società SPI accetti tali invii, il cliente non viene comunque esonerato dalla propria responsabilità.

## 14. Esercizio dei diritti del cliente al risarcimento dei danni

L'esercizio di diritti al risarcimento danni da parte del cliente in caso di smarrimento, danneggiamento o ritardo viene regolato conformemente all'accordo applicabile nel singolo caso ai sensi delle cifre 2 e 10 delle presenti CG. Nel caso in cui nessuno degli accordi ivi indicati trovi applicazione, saranno valide le disposizioni che seguono. Qualora tali disposizioni non vengano rispettate, la società SPI, prendendo in debita considerazione gli interessi legittimi del cliente, avrà il diritto di respingere, nel singolo caso, le pretese del cliente.

- Il cliente (mittente) è tenuto a informare per iscritto la società SPI riguardo al danno o alla perdita entro e non oltre un mese a decorrere rispettivamente dalla data di recapito dell'invio o dal giorno in cui l'invio andato smarrito avrebbe dovuto essere recapitato. Entro 14 giorni dall'avvenuta comunicazione, egli dovrà documentare la perdita e far pervenire alla società SPI tutte le informazioni rilevanti in merito all'invio.
- La società SPI verificherà il sussistere del diritto al risarcimento a favore del cliente, ammesso che le siano stati pagati tutti i compensi dovuti in relazione con l'invio smarrito.
- Su richiesta della società SPI, dovranno essere messi a sua disposizione ai fini della verifica il contenuto e l'imballaggio degli invii danneggiati.

- Fatte salve le disposizioni applicabili previste negli accordi, tutte le pretese nei confronti della società SPI derivanti dalle presenti CG cadono in prescrizione dopo un anno. La prescrizione ha inizio decorso il giorno in cui l'invio è stato consegnato oppure avrebbe dovuto essere consegnato.

#### **15. Protezione dei dati**

La società SPI si impegna a osservare le disposizioni legali, di volta in volta vigenti, delle leggi e delle ordinanze in materia di protezione dei dati contenute nel diritto nazionale applicabile alla sede commerciale della rispettiva società SPI. Il cliente acconsente all'elaborazione da parte della società SPI, all'interno del gruppo della Posta, dei dati forniti nell'ambito delle presenti CG per adempiere alle obbligazioni contrattuali e legali, per garantire un livello elevato di qualità nei servizi così come per la cura delle relazioni con i clienti, nella misura in cui ciò non sia in contrasto con disposizioni di legge imperative. La società SPI garantisce che i dati non saranno resi accessibili a terzi esterni al gruppo della Posta.

Costituisce un'eccezione la divulgazione di dati a terzi i quali, ai sensi della cifra 16, sono coinvolti nella erogazione delle prestazioni, nell'ambito delle disposizioni di legge.

#### **16. Ricorso a terzi**

La società SPI ha il diritto di ricorrere a terzi ai fini della fornitura dei suoi servizi.

#### **17. Modifiche delle CG**

La Posta Svizzera, Swiss Post International Holding SA e la società SPI si riservano la facoltà di modificare in qualsiasi momento le presenti CG. Le modifiche apportate saranno opportunamente comunicate al cliente.

#### **18. Diritto applicabile / foro competente**

Qualora singole disposizioni delle presenti CG fossero dichiarate invalide o non applicabili, ciò non comprometterà in alcun modo la validità delle restanti disposizioni.

Per il resto, il rapporto contrattuale è regolato secondo il diritto nazionale della sede commerciale della rispettiva società SPI con cui il cliente ha concluso il contratto. Nella misura in cui ciò non sia in contrasto con disposizioni imperative degli accordi di cui alla cifra 2 o del diritto nazionale applicabile, il foro esclusivo competente per qualsiasi controversia derivante dal rapporto contrattuale tra il cliente e la società SPI è la sede commerciale della sopraccitata società SPI.

#### **19. Testo originale**

Le presenti CG sono redatte in tedesco, inglese, francese e italiano. In caso di contraddizioni fa fede la versione tedesca.