

1. Campo d'applicazione

Le presenti condizioni disciplinano l'accesso e l'utilizzo dei servizi di PostFinance a cui il cliente risp. i suoi procuratori accedono tramite i canali digitali (web e/o app; in seguito «offerta di servizi digitali»). Le offerte di servizi di PostFinance utilizzabili in forma digitale sono illustrate dettagliatamente nelle relative descrizioni dei prodotti sul sito internet postfinance.ch.

2. Accesso

- 2.1 Ottiene l'accesso alle offerte di servizi digitali colui che si identifica tramite l'inserimento corretto dei suoi strumenti di identificazione (ad es. numero efinance, numero di contratto, identificazione utente) e dei suoi elementi di sicurezza (ad es. password personale, NIP, codice, elementi biometrici, coppie di chiavi o certificati digitali accettati da PostFinance), nonché eventualmente tramite la prova del possesso dello smartphone a lui intestato. PostFinance può offrire varie procedure di login e consentire mezzi e procedure di legittimazione di terzi per determinate offerte di servizi.
- 2.2 Colui che si identifica conformemente alla cifra 2.1 è considerato autorizzato all'utilizzo della relativa offerta di servizi digitali nei confronti di PostFinance, a prescindere da eventuali iscrizioni nel registro di commercio e procure depositate di diverso tenore. Il cliente riconosce e autorizza senza riserve tutte le azioni eseguite con i propri strumenti d'identificazione ed elementi di sicurezza o con quelli dei suoi procuratori, come ad es. le transazioni contabilizzate su conti/depositi. Nell'ambito del servizio offerto, PostFinance può pertanto autorizzarlo a effettuare consultazioni e accettare di ricevere dall'utente ordini e comunicazioni, senza accertarne ulteriormente la legittimità.

3. Limiti

PostFinance può stabilire dei limiti d'importo per l'esecuzione di pagamenti tramite le offerte di servizi digitali e li comunica al cliente in modo appropriato. A seconda dell'offerta di servizi è possibile prevedere limiti individuali.

4. Blocco

Oltre a PostFinance, anche il cliente può bloccare risp. far bloccare da PostFinance il suo accesso alle offerte di servizi digitali. Gli ordini che ha trasmesso sino a quel momento vengono tuttavia eseguiti. Le modalità del blocco sono stabilite da PostFinance.

5. Obblighi di diligenza del cliente

- Gli strumenti d'identificazione e gli elementi di sicurezza personali devono essere tenuti segreti e non devono essere in nessun caso trasmessi a terzi, conservati insieme all'apparecchio terminale in uso o salvati su quest'ultimo (neppure se modificati). Gli strumenti d'identificazione personali possono tuttavia essere comunicati a terzi accreditati ed espressamente autorizzati da PostFinance (postfinance.ch/avvertenze-legali).
- Lo strumento di identificazione personale prescelto non deve essere composto da combinazioni facilmente intuibili (numero di telefono, data di nascita ecc.).
- Lo strumento personale d'identificazione deve essere immediatamente modificato se vi è motivo di ritenere che un'altra persona ne sia a conoscenza.
- Il cliente è tenuto a minimizzare il rischio di un accesso non autorizzato al terminale mobile utilizzato per l'offerta di servizi digitali impiegando misure di protezione adeguate. Il cliente si impegna in particolare ad aggiornare i sistemi operativi e i programmi applicativi e a installare immediatamente gli aggiornamenti software e gli update di sicurezza messi a disposizione o suggeriti dai rispettivi operatori. Il cliente deve anche adottare gli abituali provvedimenti di sicurezza per l'utilizzo di internet tramite il relativo terminale (ad es. utilizzo di un programma antivirus aggiornato e di un firewall). I terminali mobili o accessibili a terzi devono essere protetti dall'utilizzo non autorizzato o da manipolazioni (ad es. tramite il blocco del dispositivo). Ulteriori informazioni in merito alla protezione del terminale mobile sono pubblicate all'indirizzo postfinance.ch/sicurezza.
- In caso di registrazione con un indirizzo e-mail o numero di cellulare, il cliente conferma di essere il legittimo utente e autorizzato a disporre, nonché di avere il diritto di firma individuale sul conto interessato.
- In caso di smarrimento del terminale mobile e/o della carta SIM, nonché di sospetto di utilizzo abusivo del servizio, PostFinance ne deve essere immediatamente informata affinché provveda al blocco. In presenza di reati da parte di terzi, il cliente deve sporgere denuncia alla polizia.
- Prima di cambiare il numero di cellulare (ad es. rescindendo il contratto con l'operatore di telefonia mobile) o di trasmettere il terminale mobile a terzi, il cliente disdice per tempo la propria iscrizione al servizio e/o cancella la/e relativa/e app necessaria/e per il servizio dal terminale mobile.
- Se PostFinance invita il cliente a confermare ulteriormente determinati ordini (ad es. pagamenti, modifiche nelle impostazioni) dopo la loro registrazione, questi deve verificare accuratamente le informazioni relative

all'ordine e confermare l'ordine solo se i dati corrispondono a quelli precedentemente registrati. In assenza della conferma, il relativo ordine non viene eseguito.

6. Responsabilità

- 6.1 PostFinance eroga i suoi servizi con la diligenza abituale negli affari. Se viola tale diligenza, risponde per i danni che derivano dall'inadempimento o dall'adempimento incompleto dei servizi dovuti.
- 6.2 I dati relativi a conti, depositi, contabilizzazione, nonché informazioni generalmente accessibili, come corsi delle divise, hanno carattere provvisorio e non vincolante, a meno che non siano espressamente definiti come tali. PostFinance non garantisce in questo contesto la correttezza e la completezza dei dati da essa trasmessi.
- 6.3 L'accesso tecnico alle offerte di servizi digitali di PostFinance è di competenza del cliente. PostFinance non si assume alcuna responsabilità per i gestori di rete e, nei limiti consentiti dalla legge, declina anche ogni responsabilità per gli hardware e i software necessari all'utilizzo delle offerte di servizi digitali.
- 6.4 Nei limiti consentiti dalla legge, è esclusa la responsabilità di PostFinance per danni causati al cliente risp. ai suoi procuratori da errori di trasmissione, difetti tecnici, disturbi, interventi illegali su impianti e reti di telecomunicazione, sovraccarico della rete, blocco intenzionale degli accessi elettronici da parte di terzi, interruzioni o altre mancanze.
- 6.5 PostFinance garantisce tuttavia al cliente di assumersi i seguenti impegni in materia di prestazioni: PostFinance risarcisce l'aver sottratto al cliente tramite appropriazione illecita dei suoi mezzi d'identificazione risp. dei suoi elementi di sicurezza da parte di terzi (in particolare in caso di attacchi di phishing o malware), se il cliente ha rispettato le presenti condizioni di adesione in ogni loro parte. Non sono considerati terzi ai sensi della presente disposizione le persone vicine, imparentate o in altro modo legate al cliente (ad es. conviventi, procuratori, persone che vivono nella medesima economia domestica ecc.). Un eventuale danno deve essere comunicato a PostFinance immediatamente dopo la sua scoperta. Non vengono assunti danni per cui deve rispondere un'assicurazione, né eventuali danni di terzi o danni conseguenti. In caso di reiterazione o di mancata cooperazione del cliente nella ricostruzione del danno o al raggiungimento di un ammontare definito del danno per singolo caso, l'assunzione di responsabilità per danni da parte di PostFinance può essere limitata o esclusa. L'impegno in materia di prestazioni secondo la presente cifra 6.5 vale per i prodotti menzionati alla pagina postfinance.ch/sicurezza. Ulteriori informazioni sul tema della sicurezza in internet, così come l'ammontare limite del danno per singolo caso, sono anch'essi pubblicati alla pagina postfinance.ch/sicurezza.
- 6.6 PostFinance mette a disposizione un accesso alle offerte di servizi digitali il più possibile senza guasti e interruzioni, non ne può tuttavia garantire l'assoluta continuità. PostFinance si riserva il diritto di interrompere in qualsiasi momento l'accesso alle offerte di servizi digitali e/o ai servizi offerti al loro interno, in particolare qualora fossero rilevati elevati rischi legati alla sicurezza o guasti, per lavori di manutenzione o in situazioni di crisi sulle piazze di negoziazione. Nella misura in cui PostFinance agisce con la diligenza usuale negli affari, eventuali danni causati da questo tipo di interruzioni sono a carico del cliente.

7. Documenti elettronici

Rinunciando ai documenti cartacei, il cliente accetta la forma elettronica quale modalità di recapito per i documenti bancari e i documenti clienti (ad es. estratti conto, conteggi degli interessi, contratti cliente ecc.). I documenti elettronici si intendono recapitati se sono depositati nel canale definito da PostFinance e li consultabili. I documenti elettronici sono di regola disponibili per un periodo di dieci anni dalla data di trasmissione. Scaduto tale termine è necessario ordinarli nuovamente. Il cliente è personalmente responsabile per la conservazione risp. il salvataggio dei documenti elettronici. Per la contestazione delle transazioni si applicano le Condizioni Generali di PostFinance. In caso di necessità e contro pagamento di eventuali spese, il cliente può farsi inviare i documenti elettronici per posta.

8. E-mail

PostFinance non accetta alcun ordine, come ordini di pagamento, annullamenti, mutazioni ecc., trasmesso tramite e-mail. Restano salvi accordi di diverso tenore nel singolo caso.

9. Protezione e sicurezza dei dati in internet

Le offerte di servizi digitali sono messe a disposizione tramite internet, ovvero tramite una rete aperta e accessibile a chiunque. PostFinance impiega per la trasmissione dei dati meccanismi di crittografia tecnicamente avanzati che, in linea di principio, impediscono di visualizzare dati confidenziali. Non è

tuttavia assolutamente escluso che i dati trasmessi possano comunque essere visualizzati da persone non autorizzate. Determinate caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di connessione (ad es. gli indirizzi IP) non possono essere codificate. Conoscendo questi dati è possibile localizzare la connessione internet e il dispositivo impiegato.

Questo vale anche per le notifiche via e-mail e SMS e per le notifiche push e simili: non sono trasmesse in forma codificata e pertanto non è escluso che possano essere visualizzate da persone non autorizzate. Qualora il cliente attivi tali notifiche, dichiara di accettare il rischio maggiore che ne deriva di una violazione del segreto postale risp. bancario e/o della protezione dei dati. Le informazioni riportate nelle notifiche sono senza garanzia.

Il cliente prende inoltre atto che i dati possono essere trasmessi senza controllo oltre la frontiera, anche se mittente e destinatario dei dati si trovano entrambi in Svizzera.

Ulteriori informazioni sul tema della sicurezza in internet sono pubblicate alla pagina postfinance.ch/sicurezza.

Le informazioni relative alle modalità di trattamento dei dati personali da parte di PostFinance sono contenute nella nostra dichiarazione generale sulla protezione dei dati, consultabile all'indirizzo postfinance.ch/dpd.

10. Limitazioni giuridiche locali all'utilizzo delle offerte di servizi digitali

L'utilizzo delle offerte di servizi digitali dall'estero può essere soggetto a limitazioni giuridiche locali o può, in certe circostanze, violare norme del diritto estero. Inoltre, limitazioni esistenti sono soggette all'evoluzione del rispettivo quadro giuridico estero. È compito del cliente informarsi in proposito e assicurarsi di non violare alcuna legge straniera tramite l'utilizzo delle offerte di servizi digitali. PostFinance declina ogni responsabilità in merito.

11. Ricezione ed elaborazione di fatture elettroniche (eBill) e richieste di donazioni (eBill Donations)

- 11.1 Se il cliente si registra presso un emittente di fatture tramite il portale eBill, per la ricezione di fatture elettroniche (eBill), le fatture disponibili in formato elettronico di questo emittente gli sono recapitate e mostrate per l'elaborazione nel relativo canale presente nell'offerta di servizi digitali. Effettuando la relativa registrazione al portale eBill, si possono ricevere anche le richieste di donazioni (eBill Donations); le seguenti informazioni valgono anche per le eBill Donations, se non specificato diversamente.
- 11.2 Le fatture recapitate elettronicamente esplicano il medesimo effetto giuridico delle fatture trasmesse in altro modo in maniera giuridicamente valida. PostFinance non verifica i presupposti commerciali, né la correttezza del contenuto delle fatture in entrata, e declina qualsiasi responsabilità relativamente all'adempimento dei crediti comunicati. Eventuali contestazioni devono essere regolate direttamente ed esclusivamente con l'emittente della fattura.
- 11.3 Le informazioni necessarie per la presentazione delle fatture elettroniche sono fornite dall'emittente di fatture tramite un terzo da questi incaricato (partner di rete) al fornitore di servizio eBill di PostFinance e da questi mostrate al cliente su incarico di PostFinance. Il cliente accetta che tutte le parti incaricate della trasmissione delle fatture possano avere accesso ai dati che lo concernono, senza dover richiedere il suo consenso nel singolo caso. PostFinance segnala in particolare che è possibile trarre conclusioni in merito al mittente e al destinatario. PostFinance inoltra all'emittente di fatture le informazioni in merito al rifiuto o all'eventuale autorizzazione e pagamento della fattura tramite le parti incaricate della trasmissione delle fatture.
- 11.4 Il cliente è personalmente responsabile per la conservazione delle fatture elettroniche nel quadro delle prescrizioni di legge. Egli prende atto che, senza un corrispondente ordine, PostFinance non archivia le fatture elettroniche. Fino ad aprile 2023, i dati delle fatture per i quali PostFinance non ha obblighi legali di conservazione saranno cancellati irrevocabilmente al più tardi dopo 180 giorni dall'esigibilità della fattura, mentre da aprile 2023 verranno cancellati dopo 730 giorni.
- 11.5 Qualora il cliente utilizzi il servizio eBill con il suo indirizzo e-mail anche presso un altro istituto finanziario, il fornitore di servizio eBill trasmette i dati del cliente all'altro istituto finanziario da lui scelto.
- 11.6 Dopo la disattivazione del servizio eBill, i dati del cliente sono disponibili presso il fornitore di servizio eBill per un adeguato periodo transitorio, affinché il cliente possa continuare a utilizzare eBill tramite il suo nuovo istituto finanziario.
- 11.7 Ulteriori informazioni in merito ai terzi a cui PostFinance ricorre per la gestione delle fatture elettroniche sono pubblicate alla pagina postfinance.ch/avvertenze-legali.

12. Offerte

PostFinance offre ai propri clienti privati che usufruiscono dell'offerta di servizi digitali una piattaforma nella quale possono acquisire credito digitale da offerenti terzi. Funge, pertanto, da venditore (reseller) del credito nei confronti del cliente. Il cliente può rivolgersi a PostFinance per eventuali domande su come acquistare il credito digitale.

Per quesiti sull'utilizzo del credito acquisito, il cliente deve invece rivolgersi direttamente al rispettivo offerente terzo; i diritti si orientano ai relativi accordi sul credito digitale o, in caso di loro assenza, alle disposizioni di legge.

© PostFinance SA, febbraio 2023