CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (CGC)

1. Oggetto

Planzer KEP AG (di seguito «Planzer Pacchi») si fa carico della distribuzione nazionale della/delle spedizione/i del committente da e verso le destinazioni previste dal committente nell'ordine di trasporto in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein (servizi di trasporto). Le presenti CGC disciplinano il rapporto tra «Planzer Pacchi» e il committente in relazione al servizio in oggetto.

2. Ordini di trasporto

Gli ordini di trasporto devono indicare con esattezza tutte le informazioni necessarie alla loro corretta esecuzione, come l'indirizzo del destinatario, il luogo di consegna, il numero di pacchi, l'imballaggio, il contenuto, il peso, le dimensioni e l'orario di consegna.

«Planzer Pacchi» ha facoltà a propria discrezione di far eseguire servizi di trasporto da altre aziende nonché da società di conducenti contrattuali del Gruppo Planzer (di seguito «Planzer»).

«Planzer Pacchi» è autorizzata a consegnare la spedizione in un luogo indicato dal destinatario senza conferma di ricezione da parte di quest'ultimo, a condizione che il destinatario abbia rilasciato un'autorizzazione alla consegna.

La consegna standard da parte di «Planzer Pacchi» avviene tramite deposito senza conferma di ricezione. In questo caso, la spedizione si considera regolarmente consegnata quando viene depositata presso il destinatario senza conferma di ricezione. Vale come prova di consegna della spedizione depositata presso il destinatario una foto con i relativi dati GPS (geotagging).

3. Spedizioni

3.1. Dimensioni e peso

I colli trasportati da «Planzer Pacchi» devono rientrare nelle dimensioni e nei pesi indicati di seguito:

Pacco	Peso max.	30,00 kg
	Circonferenza max.	250,00 cm
	Lunghezza max.	150,00 cm
Pacco con merce ingombrante	Peso max.	31,50 kg
	Circonferenza max.	400,00 cm
	Lunghezza max.	250,00 cm

Calcolo ampiezza

Ampiezza = circonferenza del pacco + lunghezza del pacco

In caso di mancato rispetto del peso o delle dimensioni, il trasporto della spedizione avviene automaticamente attraverso il canale di distribuzione designato da Planzer (di norma attraverso il canale collettame), per cui gli eventuali costi aggiuntivi sostenuti saranno interamente addebitati al committente.

Inoltre, le spedizioni composte da più pacchi e destinate allo stesso destinatario vengono automaticamente trasportate attraverso il canale collettame se il loro peso totale supera gli 80 kg. Eventuali costi aggiuntivi saranno interamente addebitati al committente.

In questi casi, il committente è tenuto a informarsi in precedenza presso «Planzer Pacchi» sui relativi prezzi applicati da Planzer.

3.2. Imballaggio

Il mittente deve garantire un imballaggio interno ed esterno adeguato, in grado di resistere alle sollecitazioni degli impianti di smistamento automatico e di altre manipolazioni meccaniche (altezza di caduta fino a 80 cm su bordi, angoli o lati), nonché alle diverse condizioni climatiche. Le etichette e le diciture apposte sull'imballaggio, come ad esempio «fragile» o «sopra/sotto», non esonerano il mittente da tale obbligo.

Al controllo della merce in entrata «Planzer Pacchi» verifica se i pacchi in arrivo presentano eventuali danni. Per quei pacchi che vengono consegnati già danneggiati, «Planzer Pacchi» può applicare o registrare una riserva di danneggiamento. «Planzer Pacchi» declina ogni responsabilità per i pacchi con riserva di danneggiamento.

3.3 Dati di spedizione

I dati relativi agli ordini cui non fa seguito un ingresso fisico delle merci entro 10 giorni vengono cancellati dal sistema Planzer.

3.4. Spedizioni escluse dal trasporto

A meno che non sia stato stipulato un accordo speciale scritto tra le parti, «Planzer Pacchi» non eseguirà il trasporto delle seguenti spedizioni:

- spedizioni in casella postale, spedizioni codificate, spedizioni con la dicitura «Fermo posta»;
- spedizioni raggruppate (due o più pacchi/contenitori legati insieme da nastro adesivo, spago, ecc, ad es. spedizioni di bottiglie di vino);
- contanti, metalli preziosi (oro, argento, ecc.), gioielli (orologi, ecc.), pietre preziose, titoli di credito, cambiali, opere d'arte, oggetti d'antiquariato, articoli su misura o personalizzati, pezzi singoli, prototipi;
- merci il cui trasporto è vietato dalla legge;
- spedizioni considerate merci pericolose ai sensi delle normative nazionali e internazionali;
- spedizioni che possono essere spedite solo a determinate condizioni;
- spedizioni che possono causare danni a persone e/o cose;
- articoli da considerarsi rilevanti dal punto di vista del diritto penale (droghe, armi da fuoco, opere pornografiche associate a dichiarazioni politiche, equipaggiamento militare, ecc.);
- materiali altamente infiammabili (munizioni, esplosivi, liquidi, fuochi d'artificio, ecc.);
- merci deperibili o facilmente danneggiabili o che necessitano di una protezione particolare contro determinate sollecitazioni (vibrazioni, calore, freddo, sbalzi di temperatura, umidità, ecc.) e per le quali sono necessarie misure tecniche speciali;
- animali vivi e morti e persone, compresi i loro resti (ad eccezione degli insetti)

«Planzer Pacchi» declina qualsivoglia responsabilità in relazione alle suddette spedizioni escluse dal trasporto. In tal caso, il committente esonera «Planzer Pacchi» da qualsiasi responsabilità per tutti i danni, i danni conseguenti e i relativi procedimenti e controversie (di natura civile, pubblica o penale) e si impegna a sostenere «Planzer Pacchi» in tal senso nel miglior modo possibile (ad esempio, nella difesa di rivendicazioni legali, in procedimenti davanti alle autorità, ecc.).

3.5. Apertura dei pacchi

«Planzer Pacchi» è autorizzata ad aprire i pacchi senza il consenso del committente nelle seguenti circostanze:

- qualora ciò si ritenga necessario all'adempimento di un obbligo di legge o di un ordine ufficiale (ad es. doganale);
- al fine di determinare il destinatario o il mittente di una spedizione non recapitabile, qualora non ne sia possibile l'identificazione in altro modo;
- al fine di mettere al sicuro il contenuto di una spedizione danneggiata;
- al fine di prevenire il pericolo per persone o cose determinato da una spedizione;
- al fine di determinare, in caso di sospetto, se la spedizione contiene merci deperibili.

«Planzer Pacchi» non è tenuta a verificare il contenuto dei colli. Qualora sia necessario aprire un pacco per i motivi sopra citati, il committente dovrà rimborsare a «Planzer Pacchi» tutti i costi e le spese che ne derivano.

4. Tempi di consegna e scadenze

Salvo diverso accordo tra le parti, il trasporto viene effettuato di norma dopo l'accettazione da parte del mittente (giorno A) e la consegna presso il destinatario avviene il giorno lavorativo successivo dal lunedì al venerdì (giorno B), a condizione che la spedizione possa essere debitamente recapitata. «Planzer Pacchi» non si assume alcuna garanzia di prestazione a tale riguardo ed esclude qualsivoglia responsabilità.

I pacchi depositati senza conferma di ricezione sono esplicitamente esclusi dalle consegne in fasce orarie e a data fissa.

5. Bolle di consegna e altra documentazione

«Planzer Pacchi» archivia bolle di consegna, ordini e altra documentazione esclusivamente in formato elettronico. I documenti originali non vengono conservati.

6. Gestione della qualità

«Planzer Pacchi» dispone del sistema di gestione della qualità Planzer («PQM») e non possiede la certificazione ISO. Il committente ne è consapevole e riconosce il PQM come adeguato.

7. Responsabilità

7.1. Responsabilità di «Planzer Pacchi»

La responsabilità di «Planzer Pacchi» in relazione ai servizi di spedizione pacchi forniti è generalmente limitata al valore della merce (= prezzo franco consegna) in caso di sinistro (danno, perdita, ecc.), comunque in ogni caso al massimo a CHF 500.– per evento. La responsabilità di «Planzer Pacchi» per i danni e la perdita di merci trasportate attraverso il canale collettame è limitata a un massimo di CHF 15.–/kg di merce interessata e a un totale massimo di CHF 40 000.– per sinistro.

Si presume un unico evento in presenza di un'unica causa di danno o di una differenza di inventario, anche se questa deriva da più ordini di magazzinaggio.

«Planzer Pacchi» non risponde dei danni causati da ritardi.

È fatto salvo un accordo di responsabilità individuale tra «Planzer Pacchi» e il committente, che deve essere redatto per iscritto in tutti i casi.

7.2. Committente

Il committente è responsabile dei propri errori e omissioni, in particolare di tutte le conseguenze derivanti da:

- imballaggio non conforme ai requisiti del trasporto e della movimentazione della merce concordati o inadeguato in termini di forma, contenuto e/o natura;
- istruzioni o informazioni insufficienti, incomplete o errate in correlazione a un ordine o nei documenti di trasporto, sdoganamento o accompagnamento;
- indicazioni e/o etichettature mancanti o insufficienti relative alla natura speciale delle merci trasportate, alla loro distribuzione del peso o alla loro suscettibilità al danneggiamento;
- invio di spedizioni escluse dal trasporto.

Il committente tiene «Planzer Pacchi» completamente indenne da tutte le rivendicazioni di terzi derivanti dal o in relazione al presente contratto o al suo adempimento da parte di «Planzer Pacchi», in particolare anche da pretese/rivendicazioni derivanti da informazioni errate o mancanti.

Tutte le rivendicazioni nei confronti di «Planzer Pacchi» decadono con l'accettazione senza riserve della spedizione. Sono esclusi i casi di inganno intenzionale e di grave negligenza. Eventuali danni non visibili esternamente devono essere segnalati per iscritto entro e non oltre otto giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalla consegna, compreso il giorno della consegna.

7.3. Esclusione di responsabilità

7.3.1. Informazioni generali

La responsabilità di «Planzer Pacchi» è esclusa in caso di

- danni da rottura dovuti a normali urti;
- rottura della merce stessa;
- danneggiamento o perdita di merci trasportate in imballaggi esternamente integri e di cui non sia stato possibile verificare il perfetto stato e l'integrità al momento dell'accettazione;
- danni dovuti a imballaggio difettoso o inadeguato;
- danni limitati all'imballaggio esterno e/o all'imballaggio del produttore;
- danni causati dagli agenti atmosferici;
- danni dovuti a graffi, scalfitture, pressione e abrasione, scheggiature dello smalto e del colore, crepe di lucidatura e allentamento di parti incollate e impiallacciate;
- danni dolosi da parte di terzi;
- perdita o danneggiamento successivi delle spedizioni depositate.

7.3.2. Danni conseguenti

«Planzer Pacchi» non è responsabile per eventuali danni indiretti o conseguenti, ad esempio perdita di interessi o di tassi di cambio, perdita di produzione o di attività di qualsiasi tipo.
«Planzer Pacchi» non risponde nemmeno dell'errata tassazione e/o riscossione di noli, dazi doganali, imposte e oneri di qualsiasi tipo da parte di terzi quali autorità, vettori, ecc.

7.3.3. Forza maggiore

«Planzer Pacchi» non è responsabile dei ritardi, dell'impossibilità di esecuzione e dei danni derivanti da cause di forza maggiore ed è esente da responsabilità a tale riguardo. Per la durata dell'evento, «Planzer Pacchi» si ritiene esente dall'obbligo di prestazione.

La forza maggiore comprende in particolare tutti gli eventi imprevedibili o che, anche se prevedibili, sfuggono al controllo di «Planzer Pacchi» e i cui effetti sull'adempimento del contratto non possono essere evitati con sforzi ragionevoli delle parti.

8. Assicurazioni

8.1. Assicurazione di responsabilità civile

«Planzer Pacchi» si impegna a stipulare un'assicurazione di responsabilità civile del vettore a copertura delle somme di cui al punto 7. Su richiesta, «Planzer Pacchi» è tenuta a presentare al committente la relativa conferma di assicurazione.

8.2. Assicurazione di cose (cosiddetta assicurazione trasporti)

Le merci trasportate da «Planzer Pacchi» non sono automaticamente assicurate (cosiddetta assicurazione trasporti).

«Planzer Pacchi» stipulerà un'assicurazione trasporti solo su espressa istruzione scritta del committente e su indicazione del valore assicurato e del rischio da coprire. Il premio addebitato dalla compagnia assicurativa è a carico del committente. Se l'assicuratore di cose del committente copre i danni alla merce, il committente si impegna a far valere le sue richieste di prestazioni nei confronti dello stesso. L'assicuratore può rivalersi su «Planzer Pacchi» per le prestazioni assicurative fornite in conformità al punto 7.

9. Fatturazione e condizioni di pagamento

«Planzer Pacchi» fattura al committente a cadenza settimanale e di norma emette fatture elettroniche. La spedizione via posta avviene solo dietro espressa richiesta da parte del committente, al quale viene conteggiato un contributo per i costi aggiuntivi pari a CHF 5.– per fattura. Da parte propria, il committente è tenuto a saldare le fatture verificate entro 30 giorni dalla data di fatturazione. Trascorsi 30 giorni da detta data, la fattura si considera scaduta e determina la messa in mora automatica del committente senza sollecito. Il mancato pagamento entro i termini previsti comporta l'applicazione di interessi di mora del 5%. «Planzer Pacchi» può addebitare una tassa di sollecito di CHF 20.– in caso

di ritardo nel pagamento. Il committente deve segnalare eventuali dubbi relativi alle fatture entro 10 giorni dal ricevimento. Con il pagamento della fattura, questa si considera accettata e corretta nel suo contenuto. È esclusa la compensazione non autorizzata di eventuali crediti del committente con crediti di «Planzer Pacchi».

«Planzer Pacchi» consente al committente di utilizzare diversi metodi di trasmissione dei dati registrati ai fini della fornitura del servizio di trasporto. Se il committente sceglie la variante «Plug-in», «Planzer Pacchi» addebita al committente i costi di licenza annuali pari a CHF 390.– .

In determinati casi, «Planzer Pacchi» può addebitare al committente un sovrapprezzo per le spese aggiuntive sostenute per la gestione di un servizio di trasporto. Ciò si applica, tra le altre cose, ai seguenti casi:

- modifiche di indirizzo dovute a trasmissioni errate;
- ricerche degli indirizzi;
- reimballaggi;
- modifiche dei dati relativi alla spedizione (ad es. peso, dimensioni).

10. Riservatezza

Le parti tratteranno in modo strettamente confidenziale nei confronti di terzi tutte le informazioni e le conoscenze acquisite durante l'esecuzione degli ordini di trasporto.

Le parti si impegnano reciprocamente a consegnare senza indugio all'altra parte i (supporti di) dati, i documenti, ecc. che siano stati inavvertitamente resi noti all'altra parte per qualsiasi motivo.

L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la cessazione della collaborazione.

Al termine del rapporto commerciale, «Planzer Pacchi» dovrà restituire tutte le merci, i documenti, ecc. di proprietà del committente e ricevuti per l'espletamento dei servizi di trasporto.

Il diritto di richiedere la restituzione dei documenti elettronici o delle informazioni si estingue sei mesi dopo la cessazione del rapporto commerciale. Trascorso tale periodo, il committente ha il diritto di richiedere la restituzione dei documenti o delle informazioni solo in casi giustificati, vale a dire che il committente deve fornire a «Planzer Pacchi» una prova scritta (ad es. un ordine di un tribunale o di un'autorità) dello scopo per cui i documenti o le informazioni elettroniche sono richiesti. «Planzer Pacchi» può addebitare al committente eventuali costi aggiuntivi sostenuti di conseguenza.

11. Protezione dei dati

Le parti trattano i dati personali solo per lo scopo concordato, impegnandosi a rispettare tutte le leggi e le disposizioni applicabili in materia di riservatezza e protezione dei dati personali da trattare nonché ad adottare e mantenere le misure tecniche e organizzative necessarie a tale scopo. L'informativa sulla protezione dei dati aggiornata di Planzer è consultabile tramite codice QR.

12. Durata e annullamento dell'offerta di servizi sottoscritta reciprocamente

12.1. Risoluzione straordinaria

Entrambe le parti hanno il diritto di rescindere l'offerta di servizi sottoscritta senza preavviso nei seguenti casi:

- se la violazione degli obblighi concordati da una parte mette a rischio l'esistenza economica dell'altra parte;
- se viene presentata una richiesta di procedura di ristrutturazione del debito o di procedura fallimentare nei confronti di una delle parti;
- in caso di evidente insolvenza della controparte;
- in caso di comportamenti di una certa gravità rilevanti ai fini del diritto penale (crimini e reati);
- in caso di violazione intenzionale di norme giuridiche fondamentali (ad es. i diritti umani).

12.2. Conseguenze della risoluzione

In caso di risoluzione del presente contratto, tutti i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso rimangono in vigore fino alla cessazione. In particolare, il committente è tenuto a utilizzare pienamente l'ambito minimo di servizi concordato fino alla fine del periodo di risoluzione e a pagare il relativo compenso.

13. Cambiamenti nell'organizzazione

Il committente è tenuto a comunicare a «Planzer Pacchi» senza indugio e per iscritto qualsiasi variazione significativa nella sua organizzazione, in particolare cambiamenti di nome, forma giuridica, dirigenza e rapporti di proprietà.

14. Diritto applicabile e foro competente

Le presenti CGC sono soggette al diritto svizzero. Le parti si confrontano all'insegna della correttezza e della lealtà, impegnandosi a risolvere controversie contrattuali, divergenze di opinione e simili in buona fede attraverso colloqui equi e obiettivi nonché con trattative dirette di comune accordo.

Per le controversie che non possono essere risolte in via extragiudiziale, la giurisdizione esclusiva è quella dei tribunali della sede di «Planzer Pacchi» a Dietikon.

Prima di ricorrere al tribunale competente, il committente ha la possibilità di presentare una richiesta di conciliazione all'organo competente di PostCom per risolvere la controversia. La richiesta di conciliazione presuppone che la parte richiedente abbia precedentemente tentato di trovare una soluzione consensuale. L'obiettivo dell'organo di conciliazione è presentare alle parti una proposta di soluzione in qualità di mediatore neutrale e indipendente (ulteriori informazioni su www.ombud-postcom.ch).

15. Modifiche alle CGC

«Planzer Pacchi» si riserva il diritto di modificare le CGC in qualsiasi momento.

Versione aprile 2024