

1. Ambito di applicazione

Oggetto delle presenti condizioni dell'offerta sono le offerte "My Service" di Swisscom (Svizzera) SA (in seguito denominata "Swisscom") per clienti privati e PMI con domicilio risp. sede in Svizzera. Esse non contemplano l'installazione e l'eliminazione dei guasti per la telefonia di rete fissa, per Internet, per Swisscom TV e per altre prestazioni di Swisscom non offerte tramite My Service; per questi e ulteriori prodotti si applicano le condizioni contrattuali di Swisscom, pubblicate di volta in volta separatamente.

2. Prestazioni di Swisscom

2.1. In generale

Le prestazioni offerte da My Service comprendono gli argomenti supporto, consulenza e messa in servizio riguardo a dispositivi e programmi tecnici nell'ambito dell'elettronica di comunicazione, di ufficio e di intrattenimento.

2.2. Offerte My Service

My Service viene offerto in diverse forme, che si differenziano ad esempio nel tipo o nel numero di apparecchi supportati, nella forma del supporto o nel conteggio (conteggio individuale o pacchetto/abbonamento). Le offerte attuali sono consultabili all'indirizzo www.swisscom.ch/myservice risp. www.swisscom.ch/myservice-business (PMI). Lo stesso vale per eventuali opzioni e per le "Fair Usage Policy" relative alle offerte.

Può essere prenotato 1 solo pacchetto per cliente. L'opzione sul posto può essere prenotata solo 1 volta per anno civile per cliente.

Le offerte e le opzioni di My Service valgono solo per i dispositivi del cliente, ossia non per quelli di terze persone. Sono fatte salve disposizioni espressamente derogatorie in specifiche offerte risp. opzioni My Service.

2.3. Software My Swisscom Assistant

Il software My Swisscom Assistant è uno strumento software per l'individuazione risp. l'eliminazione di problemi tecnici, che facilita inoltre il supporto a distanza da parte di Swisscom. Alcune funzionalità sono accessibili solo con pacchetti My Service selezionati (si veda all'indirizzo www.swisscom.ch/myservice risp. www.swisscom.ch/myservice-business per le PMI).

Quando scarica il software My Swisscom Assistant, il cliente deve accettare le relative condizioni di licenza del software, che si considerano accettate dal cliente anche se egli fa installare il software da un esperto (cfr. cifra 2.4).

2.4. Fornitura delle prestazioni

Swisscom fornisce le prestazioni concordate tra il cliente e Swisscom prima dell'esecuzione del mandato. La forma della fornitura delle prestazioni dipende dall'offerta. La prestazione è fornita da parte di un collaboratore di Swisscom o da un partner da essa incaricato (in seguito entrambi denominati "esperto"). In caso di prestazioni sul posto è necessario concordare un appuntamento.

2.5. Esecuzione accurata; nessuna garanzia di successo

Le prestazioni di Swisscom comprendono l'esecuzione accurata dei lavori commissionati, ma non una garanzia di successo. In tal senso, ad esempio, **non può essere garantito che i computer infettati da virus possano essere liberati dal malware o che i programmi da installare funzionino in modo ineccepibile.**

2.6. Nessun diritto alla fornitura delle prestazioni

Non sussiste alcun diritto alla fornitura di determinate prestazioni concernenti computer, Internet e servizi multimediali. Sulla base della richiesta risp. della descrizione del problema da parte del cliente, Swisscom decide se è il partner idoneo per l'esecuzione della richiesta, nonché il modo e il luogo in cui sono fornite le prestazioni. L'esperto ha il diritto di farsi un'idea in merito all'eseguibilità della prestazione, prima di concordare la fornitura della stessa. Non sussiste alcun obbligo di prestazione se vengono richieste prestazioni correlate a dati, programmi, siti Internet ecc. illegali o sconvenienti. Ciò vale, ad esempio, ma non esclusivamente, per la condivisione di file P2P, per prestazioni in relazione a file e contenuti sconvenienti, segnatamente siti pornografici, che rappresentano violenza, con contenuto razzista, ecc. La relativa valutazione e il rifiuto dell'obbligo di prestazione è a discrezione dell'esperto.

2.7. Ricorso a terzi

Swisscom può avvalersi di terzi per l'esecuzione dei lavori, a propria discrezione.

2.8. Cessazione dell'offerta

Swisscom può cessare in qualsiasi momento singole offerte e opzioni o tutte le offerte e le opzioni relative a My Service. Eventuali prestazioni o tasse per pacchetti pagate anticipatamente sono rimborsate pro rata.

3. Prestazioni / obblighi del cliente

3.1. Disposizioni generali

È responsabilità del cliente garantire preventivamente che venga effettuato un salvataggio di backup dello stato attuale di tutti i suoi dati (copia giornaliera), ad es. su un altro supporto dati esterno. È inoltre responsabilità del cliente ottenere l'eventuale consenso necessario da parte di terzi e, in linea di massima, spetta a lui essere presente per la durata complessiva dei lavori.

Il cliente non è autorizzato a usufruire dei servizi dell'offerta My Service per dispositivi di terze persone.

3.2. Obbligo di pagamento

Il cliente è responsabile per il pagamento puntuale delle prestazioni di cui ha usufruito e che sono fatturate conformemente alla cifra 4.1. Il mancato successo dell'esecuzione della prestazione (cifra 2.5) non esonera il cliente dall'obbligo di pagamento.

3.3. Dati del cliente, indirizzo e-mail

Il cliente è tenuto a informare Swisscom in merito all'indirizzo contrattuale, di fatturazione ed e-mail attualmente valido. Swisscom può inviare in maniera giuridicamente valida al cliente informazioni rilevanti per il contratto (ad es. fatture, solleciti, modifiche dei prodotti o modifiche delle condizioni dell'offerta, ecc.) tramite posta, all'ultimo indirizzo e-mail da lui indicato o tramite altri canali di comunicazione elettronica.

3.4. Obblighi di collaborazione

Il cliente è tenuto ad adottare tutte le misure affinché l'esperto possa fornire la prestazione. A seconda dell'offerta o della forma concordata per la fornitura delle prestazioni, ciò comprende l'accesso ai relativi luoghi e dispositivi, la messa a disposizione o la rimozione di tutte le password necessarie, nonché la presenza dei programmi e dei dispositivi necessari.

Per la fornitura telefonica di prestazioni è necessaria una connessione Internet a banda larga. I clienti senza connessione Internet a banda larga ricevono solo un supporto telefonico limitato. Il cliente dichiara di accettare che, per la risoluzione di problemi informatici, l'esperto possa accedere telefonicamente tramite accesso remoto al dispositivo del cliente (computer, smartphone, ecc.). A tal fine, su incarico dell'esperto, il cliente deve previamente installare un programma di accesso remoto, accettare le condizioni dell'offerta indicate e dare il consenso alla condivisione dello schermo con l'esperto. Qualora il cliente rifiuti l'accesso remoto, l'esperto non eseguirà la prestazione richiesta.

3.5. Collaborazione insufficiente da parte del cliente

Swisscom è autorizzata a fatturare la trasferta di andata e ritorno, nonché il tempo di attesa, alla tariffa oraria attualmente in vigore, se (alternativamente)

- il cliente non rispetta l'appuntamento concordato o
- il cliente non adempie a un obbligo di collaborazione ai sensi della cifra 3.4.;
- non si riesce a lavorare in maniera efficiente a causa di dispositivi o programmi difettosi o infettati da virus;
- l'esperto rifiuta la fornitura delle prestazioni per motivi imputabili al cliente (cfr. in particolare la cifra 2.6).

Se il perito ha già iniziato a fornire le prestazioni, Swisscom si riserva inoltre di fatturare il tempo di lavoro alla tariffa oraria attualmente in vigore.

Le tariffe orarie possono essere richieste all'indirizzo www.swisscom.ch/myservice risp. www.swisscom.ch/myservice-business (PMI) alla voce "Contatto".

Condizioni dell'offerta My Service

4. Prezzi, fatturazione e condizioni di pagamento

4.1. Prezzi

I prezzi per i pacchetti, le prestazioni singole senza pacchetti e le opzioni sono consultabili all'indirizzo www.swisscom.ch/myservice risp. www.swisscom.ch/myservice-business (PMI).

I costi per le ulteriori prestazioni fornite sono calcolati sulla base della tariffa oraria e del tempo di supporto effettivamente necessario e in caso di prestazioni sul posto più l'importo forfettario per la trasferta di andata e ritorno.

Prima dell'inizio del lavoro, viene annunciato il prezzo secondo l'elenco dei prezzi. Qualora durante l'esecuzione del lavoro emerga che la richiesta rientra in una categoria di prezzo diversa da quella inizialmente presunta, il prezzo annunciato può essere adeguato anticipatamente, d'intesa con il cliente, e, al termine del lavoro, può essere fatturato un prezzo superiore o inferiore rispetto a quello originariamente indicato.

4.2. Fatturazione

L'importo mensile per un pacchetto My Service (tassa d'abbonamento) viene fatturato a cadenza mensile o bimestrale con la fattura di Swisscom del cliente My Service.

Le prestazioni conteggiate singolarmente vengono fatturate, a discrezione di Swisscom, tramite la fattura standard o tramite fattura separata. La fattura deve essere pagata entro la data di scadenza indicata sulla stessa.

4.3. Mora

Se, entro la data di scadenza, il cliente non ha pagato integralmente la fattura né ha sollevato obiezioni scritte e motivate, egli cade automaticamente in mora e Swisscom può interrompere, entro i limiti di legge, la fornitura delle prestazioni per tutti i servizi (incl. i servizi di telecomunicazione), adottare ulteriori misure per impedire un aumento del danno e/o rescindere il contratto senza preavviso e senza indennizzo.

Il cliente si assume tutti i costi sostenuti da Swisscom a causa della mora nel pagamento. In particolare, il cliente deve a Swisscom un interesse di mora del 5%, nonché una **tassa di sollecito di CHF 30.- per sollecito**. Swisscom può ricorrere in qualsiasi momento a terzi per la riscossione. **Il cliente deve pagare direttamente al terzo coinvolto le tasse minime e indennizzargli inoltre i costi e le spese individuali necessari per la riscossione.** I dettagli sono disponibili all'indirizzo www.swisscom.ch/riscossione.

5. Garanzia

5.1. In generale

Swisscom si impegna per fornire le prestazioni in modo accurato, **ma non fornisce espressamente alcuna garanzia di successo**.

In caso di lavori d'installazione difettosi, che possono essere ricondotti a comportamenti dolosi o gravemente negligenti dell'esperto, il cliente è autorizzato a richiedere una sistemazione gratuita dei lavori d'installazione. Entro i limiti di legge, sono escluse ulteriori pretese del cliente.

5.2. Dati, dispositivi

Sono esplicitamente escluse una garanzia per la sicurezza dei dati o ulteriori pretese come una nuova configurazione del computer in caso di difetti.

Qualora un dispositivo installato da un esperto debba essere riparato o sostituito a seguito di un difetto, la reinstallazione del dispositivo non è compresa nella prestazione; ciò vale sia durante il periodo di garanzia sia successivamente. Su richiesta del cliente, Swisscom può effettuare una nuova installazione del dispositivo alle condizioni attualmente valide.

5.3. Programmi

Qualora i programmi vengano acquistati tramite Swisscom e installati dall'esperto, Swisscom garantisce che il cliente possa utilizzare come previsto e presupposto i programmi sul dispositivo su cui vengono installati risp. possa acquisire le licenze necessarie. Per il resto si applicano le disposizioni che il cliente deve accettare al momento dell'acquisto del programma.

Swisscom non offre alcuna garanzia per programmi che il cliente non acquista presso di lei.

6. Responsabilità

La responsabilità per negligenza lieve è in ogni caso esclusa. Entro i limiti consentiti dalla legge, è in ogni caso esclusa la responsabilità di Swisscom per danni conseguenti, mancato guadagno, perdite di dati, danni conseguenti a download. Swisscom non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni del cliente o di terzi derivanti dalla perdita di dati o programmi non messi in sicurezza.

Qualora sussista un obbligo di risarcimento danni di Swisscom, l'ammontare del risarcimento dei danni è in ogni caso limitato al valore corrente della cosa. Swisscom non può essere chiamata a rispondere per abusi e danni compiuti da terzi, per carenze nella sicurezza di Internet e per i danni che ne conseguono.

7. Protezione dei dati

Nel documento "Dichiarazione generale di protezione dei dati" consultabile all'indirizzo www.swisscom.ch/aspcteggiuridici sono definiti il modo in cui Swisscom tratta i dati del cliente e le possibilità che il cliente ha di influire su tale trattamento.

8. Stipulazione del contratto, durata e disdetta

8.1. Conferma d'ordine, diritto di revoca

Dopo la stipulazione del contratto, Swisscom invia al cliente una conferma d'ordine. A partire dalla sua ricezione, il cliente ha un diritto di revoca di 14 giorni. Qualora in questi 14 giorni egli ottenga già delle prestazioni, dovrà rimborsare a Swisscom le spese e gli utilizzi; in tal caso per il loro calcolo ci si basa sul listino prezzi e sulle presenti condizioni dell'offerta.

8.2. Durata, durata minima del contratto

Il contratto è a tempo indeterminato. L'eventuale durata minima del contratto per un'offerta o un'opzione My Service è consultabile all'indirizzo www.swisscom.ch/myservice risp. www.swisscom.ch/myservice-business (PMI).

Se una durata contrattuale minima di un'opzione supera quella del pacchetto alla base della stessa, la durata contrattuale minima dell'opzione è determinante anche per il pacchetto.

Nel corso della durata minima del contratto è possibile passare a un'altra offerta My Service solo con il consenso di Swisscom.

8.3. Disdetta

Un pacchetto My Service può essere disdetto da entrambe le parti osservando un termine di 2 mesi per la fine di un mese, al più presto per la fine della durata minima del contratto. Il cliente può effettuare la disdetta per e-mail (my.service@swisscom.com) o telefonicamente (hotline My Service oppure 0800 800 800).

Qualora il cliente violi il presente contratto o la Fair Use Policy, Swisscom può recedere immediatamente dal contratto con il cliente. Non sussiste alcun diritto del cliente al rimborso delle tasse d'abbonamento già pagate.

9. Modifiche

9.1. Modifica dei prezzi e dei servizi

Swisscom si riserva di adeguare in qualsiasi momento il servizio, i prezzi e le condizioni dell'offerta. Swisscom comunica al cliente le modifiche in maniera appropriata (ad es. sulla fattura o per e-mail).

Qualora Swisscom aumenti i prezzi in modo tale da comportare un onere complessivo maggiore per il cliente o modifichi un servizio acquistato dal cliente a notevole svantaggio dello stesso, essa informa il cliente con il dovuto anticipo e questi può disdire anticipatamente il servizio in questione (ad es. in caso di opzioni solo l'opzione stessa, non la prestazione di base), per tale data, fino all'entrata in vigore della modifica, senza conseguenze finanziarie.

Qualora non ne faccia richiesta, egli accetta le modifiche. Gli adeguamenti dei prezzi a seguito della modifica delle aliquote d'imposta (ad es. aumento

Condizioni dell'offerta My Service

dell'imposta sul valore aggiunto) non sono considerati aumenti dei prezzi e non danno diritto alla disdetta. Qualora Swisscom riduca i prezzi, essa può contemporaneamente adeguare eventuali sconti concessi prima della riduzione dei prezzi.

9.2. Modifiche delle condizioni dell'offerta

Swisscom si riserva di adeguare in qualsiasi momento le condizioni dell'offerta. Swisscom informa previamente i clienti, in maniera appropriata (ad es. sulla fattura o tramite e-mail), in merito a modifiche delle condizioni dell'offerta. Qualora le modifiche siano svantaggiose per il cliente, Swisscom lo informa con debito anticipo e questi può disdire anticipatamente il contratto con Swisscom per tale data, senza conseguenze finanziarie, fino all'entrata in vigore della modifica. **Qualora non ne faccia richiesta, egli accetta le modifiche.**

10. Foro e diritto applicabile

Il contratto è retto esclusivamente dal **diritto svizzero. Foro competente è Berna.** Restano riservati i fori legali imperativi (cfr. in part. artt. 32 e 35 CPC per i consumatori).

Aprile 2020