



Disposizioni «Protection Plus»

Edizione 04.2020

1 Ambito di applicazione

Presupposto per la stipulazione di una «Protection Plus» (di seguito «estensione» della garanzia o «garanzia estesa») è un nuovo telefono cellulare o tablet, acquistato tramite un canale di vendita di Swisscom, che dispone dell'usuale garanzia annuale di 2 anni di Swisscom (di seguito «garanzia standard») e che ha un prezzo massimo a nuovo (senza abbonamento) di CHF 2000.–.

2 Portata dei casi di garanzia estesa

Sono considerati casi di garanzia estesa danneggiamenti improvvisi e imprevisti causati da interventi esterni. Sono anche considerati casi di garanzia estesa, alle condizioni di cui alla cifra 3, i costi di connessione e di collegamento in caso di furto.

Non sono casi di garanzia estesa in particolare:

- ✓ il furto;
- ✓ lo smarrimento (abbandonare, perdere o smarrire; sono compresi anche gli apparecchi che non possono più essere forniti);
- ✓ i danni causati dall'azione graduale della temperatura e degli influssi atmosferici;
- ✓ i danni a seguito di usura e logoramento;
- ✓ i danni provocati da graffiature, scheggiature o graffi alla vernice;
- ✓ i danni causati da appropriazione indebita o sottrazione;
- ✓ i danni causati da sequestro, confisca, danneggiamento o distruzione da parte di organi statali;
- ✓ i danni ad apparecchi per i quali la garanzia standard è estinta;
- ✓ i danni causati da interventi che non sono stati effettuati da Swisscom o che sono stati effettuati senza il suo consenso;
- ✓ i danni coperti dalla garanzia standard o del produttore.

3. Costi di connessione e di collegamento in caso di furto

Swisscom si assume, alle seguenti condizioni, fino a un importo massimo di CHF 2000.–, i costi di connessione e collegamento che risultano al cliente dopo il furto dell'apparecchio a causa dell'utilizzo abusivo (trasmissione vocale, SMS, MMS, trasferimento e trasmissione di dati, caricamento e download di dati, ecc.).

Per questa assunzione il cliente deve (cumulativamente):

- ✓ aver rispettato l'obbligo generale di diligenza nell'uso dell'apparecchio;
- ✓ denunciare il furto all'ufficio di polizia competente;
- ✓ informare Swisscom entro 48 ore e far bloccare la carta SIM (numero di contatto di Swisscom 0800 800 800).

4. In presenza di un caso di garanzia estesa

Se, durante il periodo di garanzia standard, l'apparecchio presenta un caso di garanzia estesa e nessun motivo di esclusione (cfr. cifre 5 e 8), si applica quanto segue:

- ✓ il cliente può rivolgersi al punto di vendita o al corrispondente servizio clienti di Swisscom; la consegna e il ritiro dell'apparecchio sono a carico del cliente;
- ✓ il cliente si assume per ciascun caso di garanzia una franchigia di CHF 70.– per apparecchio con un prezzo a nuovo (senza abbonamento) fino a CHF 849.99 risp. CHF 100.– per apparecchio con un prezzo a nuovo (senza abbonamento) a partire da CHF 850.–;
- ✓ per la durata del contratto, il valore della prestazione di garanzia è limitato complessivamente al prezzo d'acquisto (valore a nuovo) di un apparecchio identico al momento del caso di garanzia, tuttavia al massimo a CHF 2000.–;
- ✓ Swisscom provvederà, a propria scelta, alla riparazione dell'apparecchio o alla sua sostituzione (apparecchio sostitutivo);
- ✓ qualora sussista un caso di garanzia estesa, in caso di riparazione si applicano le cifre 1–3 delle condizioni di riparazione di Swisscom. Si richiama in particolare l'attenzione sugli obblighi di salvataggio (backup) dei dati di cui alla cifra 2 delle condizioni di riparazione;
- ✓ se Swisscom sostituisce l'apparecchio, l'apparecchio sostitutivo può consistere in un apparecchio nuovo o rigenerato oppure in un apparecchio identico o equivalente. Gli apparecchi/le parti sostituiti diventano di proprietà di Swisscom. Qualora il cliente non restituisca l'apparecchio sostituito entro il termine fissato da Swisscom, quest'ultima è autorizzata a fatturare l'attuale valore a nuovo dell'apparecchio.

5. Esclusioni e limitazioni della garanzia

La prestazione di garanzia è esclusa o la sua portata viene ridotta se il cliente, durante l'utilizzo dell'apparecchio, non ha osservato

la necessaria diligenza, in particolare non ha adottato le misure dovute in base alle circostanze per la protezione dell'apparecchio. La garanzia non viene esclusa risp. limitata se il cliente dimostra che il suo comportamento non ha influito sul verificarsi del caso di garanzia estesa e sull'entità e l'accertamento del danno.

Sono inoltre fatte salve le disposizioni in materia di mora nel pagamento (cifra 8).

Swisscom non eroga più alcuna prestazione se, in uno o più casi di garanzia congiuntamente, l'importo cumulato delle prestazioni erogate supera il prezzo di listino dell'apparecchio o in caso di furto risp. smarrimento dell'apparecchio.

La garanzia estesa è esclusa in caso di eventi bellici, violazioni della neutralità, rivoluzione, ribellione, insurrezione, terrorismo, disordini interni (ossia attività violente contro persone o cose in caso di assembramenti o tumulti) e per le misure adottate contro tali eventi, in caso di terremoti, eruzioni vulcaniche o modifiche della struttura dell'atomo, a meno che il cliente non dimostri che la garanzia estesa non è in relazione a tali eventi.

6. Inizio e durata della garanzia estesa

La garanzia estesa inizia il giorno della consegna risp. della spedizione dell'apparecchio acquistato. Essa ha una durata fissa di 24 mesi. Scaduti i primi 12 mesi, il cliente può tuttavia disdire la garanzia estesa in qualsiasi momento per la fine del mese in corso, se non ha notificato alcun sinistro.

La durata massima della garanzia estesa non è mai più lunga della garanzia vera e propria dell'apparecchio.

Qualora il cliente si avvalga del suo diritto di restituzione di 14 giorni, la garanzia estesa viene estinta al momento dell'effettiva restituzione dell'apparecchio a Swisscom e gli oneri risultanti fino a quel momento sono dovuti proporzionalmente (pro rata temporis).

7. Commissione

Il prezzo (commissione) per la garanzia estesa diventa esigibile alla stipulazione del contratto, ma viene fatturato da Swisscom periodicamente (rate mensili o di due mesi).

8. Mora nel pagamento

In caso di pagamento mediante fattura devono essere rispettati i termini prescritti da Swisscom. Qualora si verifichi un caso di garanzia estesa durante un ritardo del pagamento, il cliente non ha alcun diritto a prestazioni di garanzia.

In caso di mora nel pagamento Swisscom è autorizzata a disdire il contratto in via straordinaria. Se il cliente paga le rate in sospeso prima della disdetta da parte di Swisscom, il contratto di garanzia estesa prosegue e, per quanto attiene ai casi di garanzia estesa che si verificano successivamente, non vi è più alcuna esclusione della garanzia a seguito di mora nel pagamento.

Qualora sussistano arretrati del cliente e Swisscom dia disdetta straordinaria nel primo anno contrattuale, al cliente saranno fatturate tutte le rate in sospeso fino alla scadenza dei 12 mesi. Anche in caso di pagamento di tali arretrati, dopo la disdetta non sussiste più alcun contratto e sono quindi escluse prestazioni di garanzia estesa.

Qualora sussistano arretrati del cliente e Swisscom dia disdetta straordinaria dopo i primi 12 mesi, al cliente saranno fatturate tutte le rate in sospeso fino alla cessazione immediata del contratto.

9. Collaborazione con AXA

Swisscom collabora con AXA Assicurazioni SA (AXA) nell'ambito della fornitura dell'estensione della garanzia «Protection Plus» (in particolare nei settori controllo della qualità e copertura del rischio finanziario). Il cliente dichiara di accettare che AXA riceva i dati del cliente

- ✓ che necessita per finalità di controllo e statistica;
- ✓ che permettono ad AXA di contattare il cliente nel corso della durata e alla fine della garanzia estesa, al fine di segnalargli una possibile soluzione successiva per la prestazione di garanzia.

10. Foro e diritto applicabile

Per controversie derivanti dal contratto di garanzia estesa sono competenti i tribunali ordinari svizzeri. Il contratto è retto dal diritto svizzero.