



swisscom

1 Campo di applicazione

Swisscom offre vari servizi sotto il nome di Amico e Amico Plus.

Amico

Amico è un servizio di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominata «Swisscom»), costituito dal supporto all'installazione per apparecchi e programmi e dal supporto per problemi con computer, reti domestiche e cellulari. Le prestazioni del servizio Amico sono a disposizione di qualsiasi persona residente in Svizzera e vengono fatturate al cliente per ogni intervento (il servizio Amico è disponibile all'indirizzo www.swisscom.ch/amico).

Amico Plus

Swisscom offre una parte delle prestazioni del servizio Amico anche all'interno del servizio Amico Plus. Amico Plus comprende il supporto relativamente a problemi con computer e cellulari, e le rispettive prestazioni sono a disposizione esclusivamente dei clienti Internet di Swisscom (DSL) dietro pagamento di un contributo annuale. La singola prestazione non prevede l'applicazione di tutti i costi di Amico, ma solo una franchigia ridotta per ogni prestazione ricevuta (prezzi consultabili all'indirizzo www.swisscom.ch/amico).

Oggetto delle presenti condizioni di offerta è il servizio Amico Plus. Ordinando Amico Plus, il cliente accetta, oltre alle presenti condizioni di offerta, anche le condizioni di offerta di Amico (consultabili all'indirizzo www.swisscom.ch/amico).

2 Prestazioni di Swisscom

Aspetti generali

Amico Plus mette a disposizione del cliente, a costi annuali fissi e con franchigia per ogni intervento (prezzi consultabili all'indirizzo www.swisscom.ch/amico), le seguenti prestazioni:

- > supporto per problemi e domande sul sistema operativo Windows (XP, Vista, Windows 7) o Mac (a partire da OS 10.4), software applicativi (come Microsoft Office, OpenOffice, Adobe Acrobat, Outlook, Internet Explorer, Firefox, iTunes) e applicazioni Internet (come ad es. Facebook);
- > supporto per problemi e domande nell'installazione di nuovi apparecchi, come stampanti ecc. sulla rete domestica o nell'ampliamento della rete domestica in generale;
- > supporto nell'impostazione o nella riparazione di uno o più conti e-mail esistenti in un programma e-mail (ad es. Microsoft Outlook);
- > supporto nella prevenzione di attacchi di virus o spyware (installazione del programma antivirus, configurazione del firewall, controllo di sicurezza del computer);
- > supporto nella sincronizzazione di smartphone con il computer (sincronizzare musica, foto, video e indirizzi). Ciò riguarda i sistemi operativi Android, Windows Phone 7 e iOS;
- > altri problemi e domande individuali su computer, rete domestica e cellulare concordati con l'esperto Amico.

Queste prestazioni e le condizioni specifiche possono essere consultate anche su www.swisscom.ch/amico. Eventuali dubbi sul fatto se una prestazione richiesta rientri nell'ambito delle prestazioni di Amico Plus possono essere chiariti con il team Amico. I dati di contatto sono disponibili all'indirizzo www.swisscom.ch/amico.

Intervento dell'esperto

Attualmente, l'intervento degli esperti avviene per telefono attraverso l'accesso remoto al computer del cliente. Al momento si sta programmando l'intervento di un esperto in uno shop. Spetta a Swisscom decidere se un intervento rientra nell'ambito delle prestazioni di Amico Plus e come e dove effettuare l'intervento.

Condizioni di offerta

Amico Plus

Nessuna garanzia di successo

Swisscom risponde di un'accurata fornitura di prestazioni. Tuttavia, il cliente non ha diritto alla fornitura di una prestazione specifica. Swisscom non garantisce in alcun modo il successo (per le garanzie, consultare le condizioni di offerta di Amico).

Prestazioni escluse

Sono escluse dal servizio Amico Plus tutte le restanti prestazioni dell'offerta di Amico. In particolare, le prestazioni che richiedono un intervento di un esperto in loco presso il cliente e l'intervento dello stesso non rientrano nelle prestazioni di Amico Plus. Queste devono essere compensate separatamente, anche se il problema non può essere risolto in altro modo. Spetta a Swisscom decidere quali richieste rientrano in questi casi.

Campo di applicazione di Amico Plus

I servizi di Amico Plus possono essere utilizzati solo dalla persona che ha stipulato l'abbonamento e al massimo per 3 computer, 3 cellulari e le comuni periferiche, che sono in possesso di questa persona.

Estensione massima delle prestazioni

Nell'ambito del servizio Amico Plus possono essere richiesti al massimo 12 interventi all'anno, ognuno di al massimo 45 minuti. Per ogni intervento può essere trattato un unico tema. Se un intervento dura più di 45 minuti, viene dedotto un secondo intervento. Se dopo 12 interventi il cliente esige ulteriori interventi, Swisscom può fatturare al cliente l'importo intero per ogni ulteriore intervento (prezzi consultabili al sito www.swisscom.ch/amico).

Il cliente non è autorizzato a utilizzare i servizi di Amico Plus per apparecchi di terzi.

3 Prestazioni del cliente

L'utilizzo del servizio Amico Plus presuppone che il cliente disponga di un accesso a Internet Swisscom (DSL).

Il cliente prende atto del fatto che l'esperto può procedere alla soluzione del problema telefonicamente attraverso l'accesso remoto al computer del cliente e che l'intervento al telefono può essere fornito solo se il cliente consente l'accesso remoto al proprio computer. Se il cliente rifiuta l'accesso remoto, l'esperto non esegue la prestazione richiesta.

Gli altri obblighi di collaborazione sono regolamentati nelle condizioni di offerta di Amico.

4 Fatturazione

Il contributo annuale di Amico Plus viene fatturato all'inizio del periodo e successivamente ogni anno insieme al collegamento Internet (DSL) Swisscom attraverso la fattura del collegamento telefonico sul quale è stato installato il collegamento Internet. Il cliente è tenuto a chiedere l'autorizzazione del cliente del collegamento alla rete relativo al presente contratto, qualora le due persone non coincidano.

5 Disposizioni particolari

Nessun diritto all'utilizzo di Amico Plus

I clienti DSL di Swisscom non hanno nessun diritto all'utilizzo del servizio Amico Plus poiché per motivi tecnici esso non può essere messo a disposizione di tutti i clienti DSL.

Soppressione dell'offerta

Swisscom può sopprimere in qualsiasi momento il servizio Amico Plus. In questo caso vengono rimborsate pro rata le tasse annuali.

Modifiche della prestazione, dei prezzi e delle condizioni di offerta

Swisscom si riserva il diritto di modificare la prestazione, i prezzi e le condizioni di offerta in ogni momento. Swisscom comunica le modifiche al cliente adeguatamente.

Se Swisscom aumenta i prezzi in modo da causare un onere più elevato per il cliente o se modifica il contratto sensibilmente a svantaggio del cliente, questi può disdire anticipatamente il contratto entro la data di entrata in vigore della modifica senza subire conseguenze finanziarie. In caso contrario, le modifiche sono considerate accettate. Adeguamenti dei prezzi dovuti a modifiche delle aliquote d'imposta (ad es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto) non sono da considerare aumenti di prezzo e non autorizzano la disdetta.

Swisscom si riserva il diritto di modificare le condizioni di offerta in ogni momento. Swisscom informa i clienti circa le modifiche delle condizioni di

offerta in modo adeguato e con anticipo. Se le modifiche sono svantaggiose per il cliente, questi può disdire anticipatamente il contratto con Swisscom entro la data di entrata in vigore della modifica senza subire conseguenze finanziarie. In caso contrario, le modifiche sono considerate accettate.

6 Durata del contratto e cessazione anticipata del contratto

Il contratto è perfezionato con il pagamento del contributo annuale Amico Plus, con effetto retroattivo alla data dell'ordine (registrazione online o ordine per telefono). Se il cliente paga il contributo annuale Amico Plus per l'anno successivo, il contratto viene prorogato di un anno, subito dopo l'anno contrattuale concluso. Altrettanto vale se il cliente usufruisce di un servizio Amico Plus nel primo trimestre dopo la conclusione dell'anno contrattuale (ma prima del pagamento del contributo annuale).

Agosto 2012