



# swisscom

## **1. Campo di applicazione**

L'oggetto delle presenti condizioni di offerta sono i servizi di Amico di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominata «Swisscom») per i clienti privati. Non vi rientrano le installazioni e l'eliminazione di guasti di telefonia di rete fissa, Internet, Swisscom TV e altri servizi di Swisscom non compresi nell'offerta Amico. Per questi e altri prodotti valgono le condizioni contrattuali di Swisscom pubblicate separatamente.

## **2. Prestazioni di Swisscom**

### **Prestazioni disponibili (portafoglio)**

Le prestazioni offerte da Amico sono disponibili all'indirizzo [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico). Su richiesta esplicita del cliente è eventualmente possibile fornire ulteriori prestazioni, apparecchi e programmi. L'elenco degli articoli disponibili e le rispettive condizioni possono essere richiesti presso il team Amico. I dati di contatto del team Amico sono disponibili all'indirizzo [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

### **Fornitura delle prestazioni**

Swisscom fornisce le prestazioni che sono state pattuite tra il cliente e Swisscom prima dello svolgimento dell'ordine. La fornitura delle prestazioni avviene telefonicamente con accesso remoto al computer del cliente oppure in loco presso il cliente da parte di un collaboratore di Swisscom o di un partner incaricato da Swisscom (entrambi di seguito denominati «esperto»). La fornitura delle prestazioni è prevista anche nei vari Swisscom Shop. La fornitura delle prestazioni avviene sulla base di un appuntamento precedentemente concordato con il cliente. Nelle prestazioni di Swisscom rientra lo svolgimento corretto dei relativi lavori; si tratta nello specifico dell'installazione corretta dei rispettivi programmi, sempre che siano soddisfatti i presupposti necessari nell'ambito del cliente. Ne è esclusa una garanzia di successo. Non è ad esempio possibile garantire che computer infettati da virus possano essere liberati dal malware oppure che i programmi da installare lavorino in maniera ineccepibile. Se, su esplicita richiesta del cliente, l'esperto porta con sé un apparecchio per l'elaborazione, questo viene menzionato, così come le prestazioni che l'esperto deve fornire, sul modulo d'ordine e di rapporto (su carta o in forma elettronica) e confermato dal cliente. Si applicano le disposizioni del modulo d'ordine e di rapporto e delle presenti condizioni di offerta.

### **Nessun diritto alla fornitura delle prestazioni**

Non sussiste alcun diritto alla fornitura di determinate prestazioni legate al computer, a Internet e ai multimedia. In base alla richiesta e alla descrizione del problema da parte del cliente, Swisscom decide se è il partner ideale per risolvere la questione e come e dove la prestazione viene fornita. L'esperto ha il diritto, prima di accordarsi sulla fornitura delle prestazioni, di farsi un'idea sull'attuabilità della prestazione. L'esperto rifiuta di fornire le prestazioni, nel caso in cui si tratti di prestazioni relative a dati, programmi, siti internet ecc. che sono illegali o indecenti. Questo vale ad esempio, ma non esclusivamente, per P2P file sharing, prestazioni legate a file e contenuti indecenti, ovvero siti erotici, pagine che rappresentano violenze, pagine con contenuti razzisti ecc. In questi casi, il rifiuto è a discrezione dell'esperto.

## **3. Prestazioni/obblighi del cliente**

### **Disposizioni generali**

Il cliente è tenuto ad adottare le debite misure, affinché l'esperto possa corrispondere la prestazione. Tra queste misure rientrano anche quella di rendere accessibili i luoghi e gli apparecchi, di mettere a disposizione o eliminare tutte le password necessarie, nonché di assicurare che i programmi e gli apparecchi richiesti siano disponibili (requisiti minimi: a partire dal sistema operativo Windows XP, Service Pack 3, Windows Vista Service Pack 1 oppure dal sistema operativo Mac OS X 10.4). Il cliente deve inoltre occuparsi del salvataggio preliminare e aggiornato di tutti i suoi dati (copia giornaliera) ad es. su CD o su un altro supporto dati esterno. Inoltre, se necessario, il cliente deve richiedere il consenso obbligatorio di terzi e spetta a lui assicurare in linea di massima la propria presenza

## **Condizioni di offerta Amico Amico**

durante lo svolgimento di tutti i lavori. Se la fornitura delle prestazioni avviene sul posto, l'esperto inizia con il suo lavoro non appena il cliente ha firmato il modulo d'ordine e di rapporto al punto «Ordine».

### **Disposizioni supplementari per la fornitura delle prestazioni al telefono**

Per consentire la fornitura delle prestazioni al telefono, il cliente deve prima installare il programma di accesso remoto al computer Netviewer (di seguito denominato «Netviewer»), acconsentire alle condizioni di offerta visualizzate nel Netviewer e accettare la trasmissione e l'acquisizione della schermata da parte dell'esperto.

## **4. Fatturazione e condizioni di pagamento**

I prezzi per le prestazioni fornite si basano su quanto concordato sul modulo d'ordine e di rapporto (in caso di fornitura delle prestazioni in loco) oppure convenuto nell'e-mail di conferma (se le prestazioni vengono corrisposte al telefono), nonché secondo i listini dei prezzi di Swisscom pubblicati su [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico). Swisscom sceglie se fatturare le prestazioni fornite con una fattura standard o tramite fattura separata. Il cliente non è esonerato dal pagamento in caso di ritardi da lui cagionati. L'importo fatturato deve essere pagato entro la scadenza indicata nella fattura.

## **5. Garanzia responsabilità**

### **Garanzia di rimborso**

La garanzia di rimborso di 14 giorni si applica ai programmi e apparecchi che il cliente acquista presso Swisscom ([www.swisscom.ch/garanzia](http://www.swisscom.ch/garanzia)). Gli articoli possono essere ripresi soltanto se sono in perfetto stato o se l'imballaggio non è stato aperto (software, DVD e materiale di consumo). Il modulo d'ordine e di rapporto o l'e-mail di conferma fungono da base della garanzia di rimborso. Se nell'ambito di un ordine Amico vengono ordinati apparecchi per il cliente non inclusi nell'assortimento Amico, questi sono esclusi dalla garanzia di rimborso. L'assortimento attuale degli apparecchi e le rispettive condizioni possono essere richiesti presso il team Amico. I dati di contatto del team Amico sono disponibili all'indirizzo [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

### **Garanzia sugli apparecchi**

La garanzia di Swisscom si applica agli apparecchi che il cliente acquista presso Swisscom. Per gli apparecchi valgono, in luogo delle prescrizioni legali del Codice delle obbligazioni, esclusivamente le condizioni di garanzia di Swisscom applicabili all'apparecchio in questione. Se per un determinato apparecchio è esclusa la garanzia di Swisscom, si applicano eventualmente le disposizioni di garanzia del rispettivo produttore. Le pretese in materia di garanzia ai sensi del Codice delle obbligazioni restano in ogni caso escluse. Per gli apparecchi che il cliente non acquista presso Swisscom, non viene offerto alcun tipo di garanzia. Se nell'ambito di un ordine Amico vengono ordinati apparecchi per il cliente non inclusi nell'assortimento Amico, per l'apparecchio in questione si applicano le condizioni di garanzia del produttore. L'assortimento attuale degli apparecchi e le rispettive condizioni possono essere richiesti presso il team Amico. I dati di contatto del team Amico sono disponibili all'indirizzo [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

## **Garanzia sui servizi**

La prestazione di Swisscom è limitata al servizio concordato con il cliente. Swisscom risponde di un'accurata fornitura di prestazioni, ma non garantisce in alcun modo il successo. Il cliente ha il diritto di richiedere migliorie gratuite dell'installazione nel caso in cui gli eventuali difetti di installazione siano imputabili a negligenza intenzionale o colpa grave dell'esperto. Sono escluse ulteriori pretese del cliente. Swisscom risponde del danneggiamento o della perdita di infrastrutture del cliente, a patto che siano imputabili all'esperto. Nella fornitura di servizi concreti o della presa in consegna dell'apparecchio a scopo di elaborazione, Swisscom non risponde dei danni conseguenti all'utilizzo improprio da parte del cliente (ad es. mancata sicurezza dei dati) oppure a problemi insorti in un secondo momento, quali attacchi di virus. Sono espressamente escluse la garanzia per la sicurezza dei dati o ulteriori pretese come la riconfigurazione del computer in caso di difetto. Swisscom non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni derivanti al cliente o a terzi per la perdita di dati e programmi software non salvati dal cliente oppure per la perdita di dati a causa di programmi dannosi. Swisscom non può essere ritenuta responsabile di abusi e danni provocati da terzi, di carenze di sicurezza della rete di telecomunicazione e di Internet. Per i costi di riparazione e supporto che ne derivano e per altri eventuali danni, è esclusa, nei limiti di legge, ogni responsabilità di Swisscom. Se un apparecchio installato da un esperto deve essere riparato o sostituito a causa di un difetto, Swisscom non risponde della reinstallazione dell'apparecchio. Ciò vale sia durante sia dopo il periodo di garanzia. Su richiesta del cliente, Swisscom può reinstallare l'apparecchio alle condizioni valide in quel momento.

## **Garanzia sui programmi**

Se i programmi vengono acquistati attraverso Swisscom e installati dall'esperto, Swisscom garantisce che il cliente ha la facoltà di utilizzare i programmi sull'apparecchio sul quale vengono installati, secondo lo scopo previsto e i criteri specificati, o può acquistare le necessarie licenze. Per programmi che il cliente non acquista presso Swisscom, quest'ultima non offre alcun tipo di garanzia. In conformità al paragrafo precedente, Swisscom risponde dei lavori d'installazione. Non è possibile garantire il funzionamento ineccepibile dei programmi. In particolare per quanto riguarda i programmi di sicurezza, quali programmi antivirus, funzioni di protezione per i bambini e simili, non è mai possibile ottenere una garanzia totale. A tale proposito, Swisscom esclude qualsiasi garanzia, in particolare per mancato guadagno o danni conseguenti, ove consentito dalla legge.

## **Procedimento in caso di garanzia**

Qualora desideri usufruire di una delle garanzie accordate alla cifra del presente documento, il cliente può rivolgersi al team Amico. I dati di contatto sono disponibili all'indirizzo [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico).

## **6. Disposizioni particolari**

---

### **Coinvolgimento di terzi**

Per l'esecuzione dei lavori, Swisscom può ricorrere a terzi a propria discrezione. Il cliente autorizza Swisscom all'installazione dei programmi necessari sul proprio computer, tuttavia Swisscom avrà informato preliminarmente il cliente in merito ai programmi che devono essere installati.

### **Condizioni di licenza dei fornitori**

Nel momento in cui il cliente acconsente all'installazione di un programma da parte dell'esperto, accetta le relative condizioni di licenza del fornitore del programma.

### **Collaborazione inadeguata del cliente**

Se il cliente non rispetta l'appuntamento fissato, Swisscom ha il diritto di fatturare i danni causati (tragitto di andata e ritorno e tempo di attesa) alla tariffa oraria valida in quel momento (richiesta possibile attraverso il contatto all'indirizzo [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)). Se a causa di apparecchi e programmi difettosi o infettati da virus non è possibile eseguire con successo un lavoro, oppure se l'esperto rifiuta di continuare a fornire la prestazione per motivi imputabili al cliente, la prestazione corrisposta fino a quel momento viene fatturata (tragitto di andata e ritorno e tempo di lavoro) alla tariffa oraria valida in quel momento (richiesta possibile attraverso il contatto all'indirizzo [www.swisscom.ch/amico](http://www.swisscom.ch/amico)). Ciò vale anche se un lavoro non può essere concluso con esito positivo a causa del mancato rispetto di altri requisiti di cui alla cifra 3.

## **7. Foro competente e diritto applicabile**

---

Il contratto è disciplinato esclusivamente dal diritto svizzero.

Foro competente è Berna, fatta salva la designazione di fori obbligatori.

Agosto 2012