

Condizioni di riparazione

1 Campo di applicazione

Le condizioni di riparazione disciplinano le riparazioni in garanzia (prestazioni di garanzia), gli ordini di riparazione fuori garanzia e le disposizioni per apparecchi e accessori Apple per cui non è stata stipulata una proroga della garanzia.

2 Disposizioni comuni

Le prestazioni di garanzia possono essere fornite solamente se il termine di garanzia non è ancora trascorso e il guasto da riparare è un difetto del dispositivo coperto dalla garanzia.

Se si verifica un difetto su apparecchi o accessori Apple nel secondo anno di vita e non è stata concordata una proroga della garanzia, l'acquirente deve dimostrare che sono rispettati i requisiti per la garanzia secondo l'art. 197 e segg. del Codice delle obbligazioni (CO), ovvero che il difetto sussisteva già al momento della compravendita. Il cliente che riesca a dimostrarlo può decidere di procedere come indicato al punto 3.2 anziché avvalersi delle prerogative di legge.

Se il termine di garanzia (contrattuale o, per apparecchi e accessori Apple, di legge) non è ancora trascorso ma la verifica dell'apparecchio rivela che la risoluzione del difetto non rientra tra le prestazioni di garanzia (contrattuali o, per apparecchi e accessori Apple, di legge), Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom») ne informa il cliente. Se non viene riscontrato un danno totale, il cliente può conferire a Swisscom un «ordine di riparazione fuori garanzia» (paragrafi seguenti e punto 4). Il cliente che preferisce non farlo deve prelevare l'apparecchio non riparato entro 30 giorni; in caso contrario Swisscom provvederà allo smaltimento.

Accettando l'ordine di riparazione o eseguendo una prestazione di cui al punto 3, Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom») si impegna a riparare la merce secondo lo stato della tecnica. Per la fornitura delle prestazioni Swisscom può ricorrere a partner o terzi autorizzati e titolari di licenza del produttore.

Il backup dei dati è di esclusiva responsabilità del cliente. I backup dei dati devono essere effettuati prima della riparazione. Swisscom non si assume responsabilità per la buona riuscita e l'esattività del backup dei dati eseguiti da Swisscom e/o dai suoi partner autorizzati. Sono esclusi diritti e (nei limiti ammessi dalla legge) responsabilità di ogni genere per la perdita di dati e i danni che ne derivano. Il cliente prende atto del fatto che Swisscom, i suoi partner o terzi da essa incaricati possono ottenere l'accesso ai dati nell'ambito della fornitura delle prestazioni. Swisscom garantisce che questi dati vengano trattati con riservatezza.

Il cliente è tenuto a verificare la funzionalità dell'apparecchio riparato immediatamente dopo la consegna.

Se gli è stato messo a disposizione un apparecchio sostitutivo per la durata della riparazione, il cliente si assume la responsabilità per danni e smarrimento. Swisscom è autorizzata ad addebitare al cliente i costi che ne derivano.

3 Riparazione in garanzia (contrattuale o, per apparecchi e accessori Apple, di legge)

3.1 Garanzia contrattuale

Le prestazioni di garanzia vengono fornite in base alle «Clausole di garanzia Swisscom (Svizzera)», che sostituiscono i diritti di garanzia e i conseguenti diritti di risarcimento danni previsti dal CO. Nel paragrafo successivo e nelle Disposizioni comuni (punto 2) sono riportati estratti delle clausole di garanzia. In ogni caso sono determinanti le «Clausole di garanzia Swisscom «Svizzera»».

Quando Swisscom fornisce un servizio di garanzia, Swisscom offre sull'apparecchio riparato o sostituito una garanzia di 6 mesi; se la garanzia originaria aveva una durata ancora maggiore, essa si applica. Un'eventuale prestazione di garanzia non interrompe né azzerata i periodi di garanzia.

3.2 Apparecchi e accessori Apple

Se si verifica un caso di garanzia su un apparecchio o accessorio Apple e il cliente desidera una riparazione o una sostituzione gratuita, questi rinuncia ai diritti di garanzia e risarcimento danni previsti dal CO e accetta le disposizioni seguenti: Swisscom offre sull'apparecchio riparato o sostituito una garanzia di 6 mesi; se la garanzia originaria aveva una durata ancora maggiore, essa si applica. La durata della garanzia non viene interrotta né azzerata dalle prestazioni fornite.

4 Ordine di riparazione fuori garanzia

4.1 Indicazioni generali

Con un ordine di riparazione il cliente dà a Swisscom l'incarico di riparare merce a fronte di un compenso. Se Swisscom presenta un'offerta di riparazione, il prezzo preventivato è da considerarsi come prezzo massimo. Se i costi di riparazione eccedono un limite economicamente ragionevole si configura la fattispecie di danno totale e Swisscom comunica al cliente che la riparazione non può essere eseguita. In questo caso l'offerta di riparazione perde validità e non sussiste alcun diritto alla sostituzione. In assenza di riscontri in senso contrario del cliente oppure qualora questi non prelevi la merce difettosa in riparazione, quest'ultima viene smaltita dopo 30 giorni. Se il cliente accetta un'offerta sovvenzionata da Swisscom a titolo di risarcimento, la merce in riparazione difettosa diventa proprietà di Swisscom.

Swisscom esegue la riparazione nel più breve tempo possibile tenendo conto delle possibilità operative. Eventuali date limite sono da considerarsi orientative. Se Swisscom non è in grado di effettuare la riparazione nei tempi previsti per ragioni riconducibili a terzi, il cliente non ha alcun diritto di annullare l'ordine.

4.2. Miglioria

Se la riparazione eseguita risulta inefficace, il cliente può richiedere una miglioria gratuita. Se la miglioria non va a buon fine, il cliente può recedere dall'ordine di riparazione e richiedere il rimborso dell'eventuale compenso già versato.

4.3 Prestazione di garanzia sull'apparecchio riparato

Swisscom offre una garanzia di 6 mesi sull'apparecchio riparato. La garanzia non copre il materiale d'esercizio o di consumo quali batterie, accumulatori o supporti informativi (ad es. CD o istruzioni per l'uso cartacee), né i difetti dovuti alla normale usura, all'uso improprio e al danneggiamento intenzionale o per negligenza ad opera dell'acquirente o di terzi. Non sono altresì coperti i difetti riconducibili all'umidità o ad altri influssi esterni (danni derivanti da caduta, schiacciamento colpi incl. trasporto). La garanzia si estingue in caso di interventi non effettuati da Swisscom o con il suo consenso.

4.4 Condizioni di pagamento

Nel punto vendita (POS) i pagamenti devono essere effettuati in contanti. L'eventuale fattura deve essere saldata entro la data di scadenza indicata sul modulo della fattura. Consegna e ritiro della merce in riparazione sono a carico dell'acquirente. Ulteriori servizi sono oggetto di accordi separati.

4.5 Responsabilità di Swisscom

In caso di violazioni contrattuali, Swisscom risponde dei danni accertati, laddove non riesce a dimostrare l'assenza di colpa. In caso di lieve negligenza la responsabilità è limitata all'importo del rimborso della riparazione ed è esclusa qualsiasi responsabilità per danni successivi e mancato guadagno.

4.6 Diritto applicabile e foro competente

Il presente ordine di riparazione è disciplinato dal diritto svizzero. Il foro competente è quello di Berna.