

Condizioni di riparazione

1. Campo di applicazione

Le presenti condizioni regolano la riparazione in garanzia (prestazione di garanzia) nonché gli ordini di riparazione fuori garanzia. Le prestazioni di garanzia possono essere effettuate solo se i termini della garanzia non sono ancora scaduti e se il difetto da riparare rientra nei casi coperti dalla garanzia.

Se i termini non sono ancora scaduti, ma durante il controllo dell'apparecchio emerge che la riparazione del difetto non rientra nei casi coperti dalla garanzia, Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominata "Swisscom") provvede a informare il cliente. Se non si tratta di un danno irreversibile, il cliente può conferire a Swisscom un "ordine di riparazione fuori garanzia" (cifre 2 e 4). Se il cliente vi rinuncia, deve ritirare l'apparecchio non riparato entro 30 giorni; in caso contrario Swisscom provvede a smaltirlo.

2. Disposizioni comuni

Con l'accettazione dell'ordine di riparazione o con l'esecuzione della prestazione di garanzia, Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominata "Swisscom") si impegna a riparare l'apparecchio secondo gli ultimi standard tecnici. Swisscom può assegnare l'incarico di riparazione a partner autorizzati dal produttore oppure a terzi di seguito denominate collettivamente "terze parti incaricate").

Il backup dei dati (foto, contatti, ecc.) e la cancellazione di tali dati sul dispositivo sono di esclusiva responsabilità del cliente, il quale si farà carico di tutte le relative conseguenze (ad esempio, perdita di dati, conoscenza dei dati esistenti sul dispositivo da parte di Swisscom o di terze parti incaricate da Swisscom) nel caso in cui tale operazione non venga effettuata o venga effettuata in modo non corretto.

Se Swisscom o una terza parte incaricata da Swisscom esegue un backup o una cancellazione dei dati, la garanzia per il successo e la completezza del backup o della cancellazione è esclusa. Si esclude qualsiasi reclamo e, nei limiti consentiti dalla legge, qualsiasi responsabilità.

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

Se riceve un apparecchio sostitutivo per la durata della riparazione, il cliente è responsabile per eventuali danni o perdita. Swisscom è autorizzata ad addebitare al cliente eventuali spese.

3. Riparazione in caso di garanzia

Le prestazioni di garanzia vengono effettuate conformemente alle "Disposizioni relative alla garanzia di Swisscom (Svizzera)" e si applicano al posto delle disposizioni in materia di garanzia e risarcimento danni contemplati dal codice delle obbligazioni. Nel paragrafo successivo e nelle disposizioni comuni (cifra 2) sono elencati alcuni estratti delle Disposizioni relative alla garanzia. In ogni caso hanno valore prioritario le "Disposizioni relative alla garanzia di Swisscom (Svizzera)".

Per le prestazioni effettuate, Swisscom offre una garanzia di sei mesi sull'apparecchio riparato o sostituito; se i termini di garanzia iniziali sono più lunghi, vengono applicati questi ultimi. Eventuali prestazioni effettuate non interrompono né prolungano i termini della garanzia.

4. Ordine di riparazione fuori garanzia

4.1 In generale

Con l'ordine di riparazione, il cliente conferisce a Swisscom l'incarico di riparare un apparecchio dietro compenso. Se Swisscom redige un'offerta di riparazione, il prezzo preventivato vale come prezzo massimo. Se le spese di riparazione superano il limite accettabile da un punto di vista economico, il danno viene ritenuto irreversibile e Swisscom informa il cliente in tal senso. In questo caso l'offerta di riparazione viene annullata e non sussiste alcun diritto alla sostituzione. In assenza di una comunicazione del cliente o se questo non ritira l'apparecchio portato in riparazione, Swisscom provvederà allo smaltimento dopo 30 giorni. Se il cliente accetta un'offerta sovvenzionata da Swisscom per la sostituzione, l'apparecchio difettoso diventa di proprietà di Swisscom.

Swisscom provvederà a eseguire la riparazione il prima possibile, in base alle possibilità dell'esercizio operativo. Eventuali date di consegna sono indicative. Se Swisscom non è in grado di effettuare la riparazione entro il termine convenuto per motivi imputabili a terzi, il cliente non ha alcun diritto di revocare l'ordine.

4.2 Intervento migliorativo

Il cliente può pretendere un intervento migliorativo gratuito nel caso in cui la riparazione non sia stata eseguita correttamente. Se anche l'intervento migliorativo non viene eseguito correttamente, il cliente ha il diritto di recedere dall'ordine di riparazione e di riavere il compenso eventualmente già corrisposto.

4.3 Prestazione di garanzia sull'apparecchio riparato

Swisscom offre una garanzia di sei mesi sull'apparecchio riparato. La garanzia non si estende al materiale d'esercizio o di consumo quali batterie, accumulatori o istruzioni per l'uso e neppure a difetti dovuti alla normale usura, all'uso improprio e al danneggiamento

intenzionale o per negligenza ad opera dell'acquirente o di terzi. Inoltre, la garanzia non si estende neanche ai difetti, per i quali esistono degli indizi concreti che essi sono dovuti all'effetto di liquidi, umidità o altri effetti esterni (danni derivanti da caduta, colpi, schiacciamento e trasporto). La garanzia si estingue se gli interventi non vengono effettuati da Swisscom o se vengono effettuati senza la sua approvazione.

4.4 Condizioni di pagamento

Le spese derivanti dalla riparazione devono essere pagate in contanti presso il punto vendita (POS). L'eventuale fattura deve essere saldata entro la data di scadenza indicata sul modulo della fattura. Le spese per l'invio e il ritiro dell'apparecchio da riparare 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 comprovati nella misura in cui non dimostri che non può esserle addebitata alcuna colpa. In caso di lieve negligenza, la responsabilità viene limitata all'importo della riparazione ed è totalmente esclusa per i danni conseguenti e per il mancato guadagno.

4.6 Diritto applicabile e foro competente

Il presente contratto di riparazione sottostà al diritto svizzero. Il foro competente è Berna.

luglio 2023