

Garantiebestimmungen

1. Geltungsbereich

Diese Garantiebestimmungen gelten für alle von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom») oder ihren Vertriebspartnern verkauften Geräte (inkl. Zubehör) aus ihrem Geräteportfolio für Privatkunden (nachstehend «Geräte»). Gibt der Vertriebspartner beim Verkauf des Gerätes seine eigenen Garantiebestimmungen ab, gelten im Verhältnis zum Kunden diese.

Bei Miete von Geräten gelten die Mietbestimmungen auf www.swisscom.ch.

2. Dauer und Inhalt

Ab Verkaufsdatum gewährt Swisscom eine Garantie auf allen Geräten von 24 Monaten (Apple-Geräte wie iPhone, iPad, Apple Watch etc. und Apple-Zubehör s. Ziffer 5). Bei Auftreten von Mängeln kann sich der Kunde an die Verkaufsstelle oder an den Kundendienst von Swisscom wenden. Das Bringen und Abholen des Gerätes geht auch im Garantiefall zu Lasten des Käufers. Für Mängel und Störungen, die auf Wunsch des Käufers an seinem Domizil behoben werden (nicht für alle Geräte möglich), stellt Swisscom dem Kunden Arbeitsweg, Fahrzeug und Arbeitsdauer in Rechnung.

Bei Vorliegen eines Mangels kann Swisscom ihre Garantieleistungen dadurch erbringen, dass sie das Gerät durch ein gleichwertiges ersetzt bzw. austauscht oder den Mangel behebt. Swisscom kann defekte Geräte/Teile durch neue oder neuwertige ersetzen. Die ersetzten Geräte/Teile gehen in das Eigentum von Swisscom über. Gibt der Kunde ein ersetztes Gerät nicht innert der von Swisscom gesetzten Frist zurück, ist Swisscom berechtigt, den aktuellen Neuwert des Gerätes in Rechnung zu stellen. Erbringt Swisscom eine Garantieleistung, **gewährt Swisscom auf dem reparierten oder ausgetauschten Gerät eine Garantie von 6 Monaten; sofern die ursprüngliche Garantiefrist noch länger dauert, gilt diese. Diese Garantiefristen werden durch allfällige Garantieleistungen weder unterbrochen noch beginnen sie neu zu laufen.**

Der Kunde prüft unmittelbar nach Erhalt des reparierten Gerätes dessen Funktionstüchtigkeit. Ist der Mangel nicht behoben, erbringt Swisscom auf Verlangen des Kunden ihre Garantieleistung erneut. Kann der Mangel trotz wiederholter Versuche weder durch Reparatur noch durch Ersatzlieferung behoben werden, steht dem Kunden ausschliesslich das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten und gegen Rückgabe des Gerätes den Kaufpreis zurückzuerlangen. Nicht als Mangel gilt, wenn der Kunde bestimmte Funktionen des Gerätes wegen der technischen Ausgestaltung der Fernmeldenetze nicht oder nicht mehr nutzen kann. Swisscom übernimmt im Übrigen keine Garantie für den unterbrochenen Betrieb des Gerätes. **Diese Garantieleistungen gelten anstelle der Gewährleistungs- und der damit verbundenen Schadenersatzansprüche des Obligationenrechts.**

3. Einschränkungen

Die Garantie/Gewährleistung ist ausgeschlossen für

- **Betriebs- und Verbrauchsmaterial** wie Batterien, Akkus oder Informationsträger (z.B. als CD oder in Papierform abgegebene Bedienungsanleitung)
- **Mängel wegen normaler Abnutzung, unsachge-mässer Behandlung** und vorsätzlicher oder fahrlässiger Beschädigung durch den Käufer oder Drittpersonen
- **Mängel, die auf die Einwirkung von Feuchtigkeit oder auf andere äussere Einwirkungen** (Sturz-, Druck-, Schlag- oder Transportschäden) zurückzuführen sind.

Die Garantie erlischt bei Eingriffen, die nicht durch Swisscom oder ohne deren Zustimmung vorgenommen werden.

4. Daten, Datensicherung

Der Kunde ist verpflichtet, von seinen auf dem Gerät gespeicherten Daten stets aktuelle Datensicherungen auf einem separaten Datenträger vorzunehmen. **Unterlässt er dies und gehen Daten wegen eines Gerätedefekts verloren, so schliesst Swisscom für die verlorenen Daten und die entsprechenden Folgeschäden - soweit gesetzlich zulässig - jegliche Haftung aus.** Dieser Haftungsausschluss gilt auch für den Fall, dass der Kunde seiner Datensicherungspflicht nicht nachkommt und die Daten anlässlich einer Garantieleistung/Reparatur durch Swisscom oder ihre Partner verloren gehen. Führen Swisscom und/oder deren autorisierte Partner im Auftrag des Kunden Datensicherungen durch, **gibt Swisscom keine Zusicherung für Erfolg und Vollständigkeit der Sicherung ab und werden allfällige Haftungsansprüche seitens des Kunden im gesetzlich zulässigen Rahmen wegbedungen.** Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Swisscom, deren Partner oder von ihr beauftragte Dritte bei der Erbringung von Garantie- oder Reparaturleistungen Zugang zu Daten erhalten können. Swisscom sorgt dafür, dass diese Daten vertraulich behandelt werden.

5. Geräte und Zubehör der Firma Apple

Für Apple-Geräte und Apple-Zubehör gilt die gesetzliche Gewährleistung (2 Jahre). Der Käufer profitiert zusätzlich von einer Garantie, die - abweichend von Ziffer 2 - auf eine Dauer

von 12 Monaten ab Verkaufsdatum beschränkt ist, sich im Übrigen aber nach den vorliegenden Garantiebestimmungen richtet. Kauft der Kunde eine ihm von Swisscom für ein Apple-Gerät angebotene Garantieverlängerung von 12 Monaten, richtet sich die Garantie für dieses nachfolgende zweite Jahr ebenfalls nach den vorliegenden Garantiebestimmungen.

Conditions de garantie

1. Champ d'application

Les présentes Conditions de garantie sont applicables à tous les appareils (accessoires compris) vendus par Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») ou par ses partenaires de distribution et faisant partie de leur gamme de produits pour clients privés (ci-après «appareils»). Si le distributeur remet ses propres Conditions de garantie au moment de la vente de l'appareil, ce sont celles-ci qui s'appliqueront vis-à-vis du client.

Pour la location d'appareils, ce sont les Conditions de location qui seront applicables (voir www.swisscom.ch).

2. Durée et contenu

Swisscom accorde une garantie de 24 mois sur tous les appareils (appareils Apple tels que iPhone, iPad, Apple Watch, etc. et accessoires Apple, voir chiffre 5). Celle-ci prend effet à la date de l'achat. S'il constate des défauts, le client peut s'adresser au point de vente ou au service après-vente de Swisscom. Le dépôt et le retrait de l'appareil sont à la charge de l'acheteur, même dans le cas d'un recours en garantie. Pour les défauts et dysfonctionnements réparés sur demande de l'acheteur à son domicile (ce qui n'est pas possible pour tous les appareils), le déplacement, le véhicule et la durée du travail seront facturés au client par Swisscom. **S'il y a défaut, Swisscom pourra fournir ses prestations de garantie en remplaçant l'appareil par un autre de même valeur ou en réparant le défaut.** Swisscom peut aussi remplacer les appareils/éléments défectueux par des appareils/éléments neufs ou à l'état neuf. Swisscom devient alors propriétaire des appareils/éléments remplacés. Si le client ne retourne pas un appareil remplacé dans le délai fixé par Swisscom, cette dernière est autorisée à facturer la valeur à l'état neuf actuelle pour l'appareil en considération. En cas de fourniture d'une prestation de garantie par Swisscom, celle-ci accorde une garantie de 6 mois sur l'appareil réparé ou remplacé; si la période de garantie initiale est encore plus longue, c'est cette dernière qui s'applique. Les prestations de garantie éventuellement fournies n'interrompent pas ces périodes de garantie et celles-ci ne reprennent pas non plus effet pour une nouvelle période.

Le client vérifie le fonctionnement de l'appareil réparé immédiatement après réception. Si le défaut n'a pas été éliminé, Swisscom réitérera sa prestation de garantie sur demande du client. Si, malgré plusieurs tentatives, le défaut ne peut être éliminé ni par une réparation ni par un échange, le client n'aura d'autre droit que celui de résilier le contrat et d'exiger le remboursement du prix d'achat, moyennant la restitution de l'appareil. Le fait que certaines fonctions de l'appareil ne peuvent pas ou ne peuvent plus être utilisées par le client pour des raisons inhérentes aux caractéristiques techniques du réseau de télécommunication ne constitue pas un défaut. D'autre part, Swisscom ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu de l'appareil.

Ces prestations de garantie valent en lieu et place de celles du Code des obligations relatives à la garantie et aux prétentions en dommages-intérêts qui lui sont associées.

3. Restrictions

La garantie/la garantie légale est exclue pour

- le matériel nécessaire au fonctionnement et les consommables tels que piles, accumulateurs ou supports informatiques (p. ex. mode d'emploi fourni sous forme de cédérom ou sur papier)
- les défauts dus à une usure naturelle, à une manipulation incorrecte ou à une dégradation résultant d'un acte volontaire ou d'une négligence de l'acheteur ou de tiers
- les défauts dus à l'effet de l'humidité ou à d'autres facteurs extérieurs (dommages dus à une chute, une pression ou un choc, y compris les dégâts de transport).

Toute intervention sur l'appareil qui n'aurait pas été effectuée par Swisscom ou qui l'aurait été sans son autorisation met fin à la garantie.

4. Données, sauvegarde des données

Le client s'engage à toujours effectuer sur un support de données séparé une sauvegarde actuelle de ses données enregistrées sur l'appareil. S'il omet ceci et des données sont perdues en raison d'un défaut de l'appareil, Swisscom exclut alors toute responsabilité pour autant que la loi le permette pour les données perdues et les dommages subséquents. Cette exclusion de responsabilité vaut aussi dans l'hypothèse où le client ne remplit pas son obligation de sauvegarde des données et les données sont perdues lors d'une prestation de garantie/ réparation par Swisscom ou par un de ses partenaires. Si Swisscom et/ou ses partenaires autorisés exécutent sur mandat du client des sauvegardes de données, Swisscom ne donne aucune garantie pour le succès et l'exhaustivité de la sauvegarde et d'éventuelles demandes d'indemnisation de la part du client sont exclues dans le cadre légal autorisé.

Le client prend acte du fait que Swisscom, les partenaires de cette dernière ou d'autres tiers mandatés par elle peuvent accéder à ses données lors de la fourniture de prestations de garantie. Swisscom veille à ce que ces données soient traitées en toute confidentialité.

5. Appareils et accessoires de la société Apple

La garantie légale (2 ans) s'applique aux appareils et accessoires Apple. Le client bénéficie en outre d'une garantie qui - en dérogation au chiffre 2 - est limitée à une durée de 12 mois à compter de la date de vente, mais qui est régie pour le reste par les présentes conditions de garantie.

Si le client souscrit une prolongation de garantie de 12 mois qui lui est proposée par Swisscom pour un appareil Apple, la garantie pour la deuxième année qui suit est elle aussi régie par les présentes conditions de garantie.

Disposizioni di garanzia

1. Campo di applicazione

Le presenti disposizioni riguardano tutti gli apparecchi (accessori inclusi) della gamma di prodotti per clienti privati (di seguito definiti «apparecchi») venduti da Swisscom (Svizzera) SA (di seguito definita «Swisscom») o dai suoi partner di vendita. Se, al momento della vendita dell'apparecchio, il partner offre condizioni di garanzia proprie, per il cliente saranno validi queste ultime.

Per il noleggio degli apparecchi sono valide le pertinenti disposizioni reperibili sul sito www.swisscom.ch.

2. Durata e contenuto

Swisscom offre una garanzia di 24 mesi su tutti gli apparecchi a partire dalla data di acquisto (per gli apparecchi Apple come iPhone, iPad, Apple Watch ecc. e gli accessori Apple cfr. cifra 5). Se si riscontrano dei difetti, il cliente può rivolgersi al punto vendita oppure al servizio clienti di Swisscom. Le spese per l'invio e il ritiro dell'apparecchio sono a carico dell'acquirente anche nei casi di garanzia. Per difetti e guasti da riparare al domicilio del cliente su sua richiesta (non possibile per tutti gli apparecchi), Swisscom addebita al cliente le spese per il tragitto, il veicolo e la durata del lavoro.

In caso di difetto, Swisscom può optare per la sostituzione con un apparecchio equivalente o per la riparazione.

Swisscom può sostituire apparecchi/parti difettose con apparecchi/parti nuove o come nuove. Apparecchi/parti sostituite diventano di proprietà di Swisscom. Se un apparecchio non viene ritornato dal cliente entro il limite del tempo stabilito da Swisscom, Swisscom è autorizzata a fatturare al cliente l'attuale valore nuovo dell'apparecchio. 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.

Il cliente è tenuto a verificare la funzionalità dell'apparecchio riparato immediatamente dopo la consegna. Se il difetto non è stato riparato, Swisscom effettua, su richiesta del cliente, una nuova prestazione di garanzia. Se, nonostante ripetuti tentativi, il difetto non può essere eliminato mediante riparazione o sostituzione, il cliente ha esclusivamente il diritto di recedere dal contratto e di esigere il prezzo di acquisto previa restituzione dell'apparecchio. Non sono considerati difetti i casi in cui il cliente non può o non può più impiegare determinate funzioni dell'apparecchio a causa della configurazione tecnica delle reti di telecomunicazione. Swisscom non fornisce inoltre alcuna garanzia in merito al funzionamento senza interruzioni dell'apparecchio.

Le presenti prestazioni di garanzia si applicano al posto delle disposizioni in materia di garanzia e risarcimento danni contemplate dal Codice delle obbligazioni.

3. Limitazioni

La garanzia è esclusa per

- il materiale d'esercizio o di consumo quali batterie, accumulatori o supporti informativi (ad es. CD o istruzioni per l'uso cartacee)
- i difetti dovuti alla normale usura, all'uso improprio e al danneggiamento intenzionale o per negligenza ad opera dell'acquirente o di terzi
- i difetti riconducibili all'umidità o ad altri influssi 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. Dati, salvataggio dei dati

Il cliente s'impegna a sempre effettuare su un supporto di dati separato un salvataggio attuale dei suoi dati registrati sull'apparecchio corrispondente. **Se trascurava questo e dei dati sono persi a causa di un difetto dell'apparecchio, Swisscom esclude allora ogni responsabilità per quanto legalmente ammissibile per i dati persi e i danni conseguenti.** Questa esclusione di responsabilità vale anche nel caso in cui il cliente non adempie al suo obbligo di salvataggio dei dati e i dati sono persi in occasione di una prestazione di garanzia/riparazione da

parte di Swisscom o di un suo partner. Se Swisscom e/o i suoi partner autorizzati eseguono su incarico del cliente dei salvataggi di dati, **Swisscom non dà nessuna garanzia per il successo e l'eshaustività del salvataggio ed eventuali richieste d'indennizzo da parte del cliente sono escluse nel quadro legale autorizzato.**

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 di garanzia o riparazione. Swisscom provvede affinché questi dati vengano trattati con riservatezza.

5. Apparecchi e accessori della ditta Apple

Agli apparecchi e accessori Apple si applica la garanzia legale (2 anni). L'acquirente beneficia inoltre di una garanzia che, in deroga alla cifra 2, è limitata a 12 mesi dalla data di vendita ma per tutto il resto si orienta alle presenti Disposizioni di garanzia. Se il cliente acquista una proroga della garanzia di 12 mesi offertagli da Swisscom su un apparecchio Apple, questa garanzia successiva per il secondo anno si orienta alle presenti Disposizioni di garanzia.