



# Disposizioni «Easy Protection»

Edizione 9.2023

## 1. Ambito di applicazione

Presupposto per la stipulazione di una «Easy Protection» (di seguito «estensione della garanzia» o «garanzia estesa») è un nuovo telefono cellulare o tablet, acquistato tramite un canale di vendita di Swisscom, che dispone dell'usuale garanzia di 2 anni di Swisscom (di seguito «garanzia standard») e che ha un prezzo massimo a nuovo (senza abbonamento) di CHF 2500.–.

## 2. Portata dei casi di garanzia estesa

Sono considerati casi di garanzia estesa danneggiamenti improvvisi e imprevisi causati da interventi esterni. Sono altresì considerati casi di garanzia estesa, alle condizioni di cui alla cifra 3, i costi di connessione e di collegamento in caso di furto.

Non sono casi di garanzia estesa in particolare:

- il furto;
- la perdita (apparecchi smarriti, persi o dimenticati; rientrano in questo novero anche gli apparecchi che non possono più essere recuperati);
- i danni determinati dall'azione progressiva di influssi termici o atmosferici;
- i danni dovuti a usura e a logoramento;
- i danni provocati da graffiature, scheggiature o danneggiamento della vernice;
- i danni causati da appropriazione indebita o defraudamento;
- i danni causati da sequestro, confisca, danneggiamento o distruzione da parte di organi statali;
- i danni causati da interventi che non sono stati effettuati da Swisscom o che sono stati effettuati senza il suo consenso;
- i danni che sono o erano coperti dalla garanzia standard o del produttore, se queste garanzie sono scadute.

## 3. Costi di connessione e di collegamento in caso di furto

Swisscom si assume, alle seguenti condizioni, fino a un importo massimo di CHF 2000.–, i costi di connessione e collegamento che risultano al cliente dopo il furto dell'apparecchio a causa dell'utilizzo abusivo (collegamenti telefonici, SMS, MMS, trasferimento e trasmissione di dati, download e upload di dati ecc.).

Affinché questi costi vengano assunti, il cliente deve (cumulativamente):

- aver rispettato l'obbligo generale di diligenza nell'uso dell'apparecchio;
- denunciare il furto alla stazione di polizia competente;
- informare Swisscom entro 48 ore e far bloccare la scheda SIM (numero di contatto di Swisscom 0800 800 800).

## 4. In presenza di un caso di garanzia estesa

Se, nel corso della durata del contratto, l'apparecchio presenta un caso di garanzia estesa e nessun motivo di esclusione (cfr. cifre 5 e 8), si applica quanto segue:

- il cliente può rivolgersi al punto vendita o all'apposito servizio clienti di Swisscom. La consegna e il ritiro dell'apparecchio sono a carico del cliente;
- il cliente si assume per ciascun caso di garanzia estesa una franchigia di CHF 70.– per apparecchio con un prezzo a nuovo (senza abbonamento) fino a CHF 849.99 e di CHF 100.– per apparecchio con un prezzo a nuovo (senza abbonamento) a partire da CHF 850.–;
- la garanzia estesa copre al massimo due eventi per anno contrattuale. Per ciascun evento, il valore della prestazione di garanzia estesa è limitato al massimo all'ammontare del prezzo a nuovo del dispositivo (senza abbonamento);
- Swisscom provvederà, a propria scelta, alla riparazione dell'apparecchio o alla sua sostituzione (apparecchio sostitutivo);
- qualora sussista un caso di garanzia estesa, in caso di riparazione si applicano le cifre 1–3 delle condizioni di riparazione di Swisscom. Si richiama in particolare l'attenzione sugli obblighi di salvataggio (backup) dei dati di cui alla cifra 2 delle condizioni di riparazione;
- se Swisscom sostituisce l'apparecchio, l'apparecchio sostitutivo può consistere in un apparecchio nuovo o rigenerato come nuovo oppure in un apparecchio identico o equivalente. Gli apparecchi/le parti sostituiti passano in proprietà a Swisscom. Qualora il cliente non restituisca l'apparecchio sostituito entro il termine fissato da Swisscom, quest'ultima è autorizzata a fatturare l'attuale valore a nuovo dell'apparecchio.

## 5. Esclusioni e limitazioni della garanzia

La prestazione di garanzia estesa è esclusa o la sua portata viene ridotta se il cliente, durante l'utilizzo dell'apparecchio, non ha osservato la necessaria diligenza, in particolare non ha adottato le misure dovute in base alle circostanze per la protezione dell'apparecchio. La garanzia non viene esclusa o limitata se il cliente dimostra che il suo comportamento non ha influito sul verificarsi del caso di garanzia estesa e sull'entità e l'accertamento del danno. Sono inoltre fatte salve le disposizioni in materia di mora nel pagamento (cifra 8).

Fatto salvo il punto 3, Swisscom non eroga alcuna prestazione in caso di furto o perdita dell'apparecchio.

La garanzia estesa è esclusa in caso di atti di guerra, violazioni della neutralità, rivoluzioni, ribellioni, insurrezioni, terrorismo, disordini interni (atti di violenza

contro persone o cose in occasione di assemblamenti, sommosse o tumulti) o in conseguenza delle misure repressive che ne derivano, come pure per i danni determinati da terremoti, eruzioni vulcaniche, impulsi elettromagnetici su ampia scala (ad es. una tempesta solare), cybereventi (ad es. virus, trojan, malware e simili), reazione nucleare, radiazione o contaminazione radioattiva, a meno che il cliente non dimostri che il caso di garanzia estesa non è in relazione a tali eventi.

La prestazione di garanzia estesa è inoltre esclusa nella misura in cui violerebbe una sanzione, un divieto o una restrizione ai sensi di una risoluzione delle Nazioni Unite o sanzioni commerciali o economiche, leggi oppure ordinanze della Svizzera o di un altro ordinamento giuridico applicabile a Swisscom.

## 6. Inizio e durata della garanzia estesa

La garanzia estesa inizia al momento della stipulazione di «Easy Protection». Se l'apparecchio acquistato viene consegnato o spedito più tardi, la garanzia estesa inizia al momento della consegna o della spedizione.

«Easy Protection» ha una durata fissa di 12 mesi (durata minima del contratto) e può essere disdetta da ognuna delle parti – con riserva del paragrafo successivo – con un termine di preavviso di 90 giorni per la fine della durata minima del contratto. In assenza di disdetta, «Easy Protection» si rinnova a tempo indeterminato e può essere disdetta da ognuna delle parti – con riserva del paragrafo successivo – con un termine di preavviso di 90 giorni.

Se nel primo o nel secondo anno di contratto è subentrato o è stato notificato un caso di garanzia estesa, la durata minima del contratto si estende a 24 mesi. Per disdetta, proroga nonché esigibilità dei costi (cifra 7), mora nel pagamento (cifra 8) e modifiche (cifra 9) valgono le stesse disposizioni valide nel corso della durata minima del contratto originaria.

Qualora il cliente si avvalga del suo diritto di restituzione di 14 giorni, la garanzia estesa viene estinta al momento dell'effettiva restituzione dell'apparecchio a Swisscom e i costi insorti fino a quel momento sono dovuti proporzionalmente (pro rata temporis).

## 7. Costi

Nel corso della durata minima del contratto il prezzo (costo) per la prestazione di garanzia estesa diventa esigibile alla stipulazione del contratto, ma viene fatturato da Swisscom periodicamente (rate mensili o bimestrali).

Dopo la scadenza della durata minima del contratto, i costi diventano esigibili mensilmente e vengono fatturati periodicamente (rate mensili o bimestrali) da Swisscom.

## 8. Mora nel pagamento

In caso di pagamento mediante fattura devono essere rispettati i termini stabiliti da Swisscom. Qualora si verifichi un caso di garanzia estesa durante una mora nel pagamento, il cliente non ha alcun diritto a prestazioni di garanzia.

In caso di mora nel pagamento Swisscom è autorizzata a disdire il contratto in via straordinaria. Se il cliente paga le rate arretrate prima della disdetta da parte di Swisscom, il contratto di garanzia estesa prosegue e, per quanto attiene ai casi di garanzia estesa che si verificano successivamente, non vi è più alcuna esclusione della garanzia a seguito di mora nel pagamento. Qualora vi siano pagamenti arretrati del cliente e Swisscom dia disdetta straordinaria nel primo anno contrattuale (durata minima del contratto), al cliente saranno fatturate tutte le rate arretrate fino alla scadenza dei 12 mesi. Anche in caso di pagamento di tali arretrati, dopo la disdetta non sussiste più alcun contratto e sono quindi escluse prestazioni di garanzia estesa.

Qualora vi siano pagamenti arretrati del cliente e Swisscom dia disdetta straordinaria dopo i primi 12 mesi, al cliente saranno fatturate tutte le rate in sospeso fino alla cessazione immediata del contratto.

## 9. Modifiche

Swisscom si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento i costi, le prestazioni e le presenti disposizioni «Easy Protection». Swisscom comunica le modifiche al cliente in forma adeguata (ad es. sulla fattura o via e-mail).

In caso di modifica che penalizzi il cliente, Swisscom lo informa tempestivamente e il cliente può recedere, anticipatamente e senza conseguenze finanziarie a suo carico, dal contratto fino all'entrata in vigore della modifica, con decorrenza dalla data della stessa. In caso contrario, la modifica è considerata come accettata. Se è prevista una durata minima del contratto, un eventuale aumento dei costi entra in vigore solo alla scadenza della stessa.

## 10. Collaborazione con AXA

Swisscom collabora con AXA Assicurazioni SA (AXA) nell'ambito della fornitura dell'estensione della garanzia «Easy Protection» (in particolare per controllo della qualità e copertura del rischio finanziario). Il cliente prende atto che AXA riceve i dati del cliente di cui necessita per finalità di controllo e statistica.

## 11. Foro e diritto applicabile

Per controversie derivanti dal contratto di garanzia estesa sono competenti i tribunali ordinari svizzeri. Il contratto è retto dal diritto svizzero.