

## 1. In generale

Le «Condizioni generali per la fornitura di prestazioni di -Swisscom (Svizzera) SA» (CG) sono applicabili nella misura in cui un determinato servizio o determinati gruppi di clienti non sono soggetti a una regolamentazione derogatoria.

## 2. Prestazioni di Swisscom

### In generale

Gli opuscoli aggiornati, le condizioni d'offerta nonché il sito web di Swisscom dispensano informazioni circa l'entità e le condizioni di impiego specifiche delle singole prestazioni (servizi e servizi supplementari) di Swisscom (Svizzera) SA («Swisscom»). Swisscom può ricorrere a terzi per la fornitura delle prestazioni.

Non sussiste alcun diritto dei clienti ad una particolare configurazione dell'infrastruttura Swisscom o al mantenimento di servizi accessibili tramite la stessa. **Swisscom è autorizzata a sospendere in qualsiasi momento e con un preavviso adeguato la fornitura di un servizio, senza dover corrispondere alcun risarcimento.**

### Manutenzione

Swisscom provvede alla manutenzione della sua infrastruttura. Durante gli orari di esercizio provvede a riparare i guasti che si verificano nel suo settore di competenza, entro un termine adeguato. Se Swisscom viene interpellata per guasti non causati dalla propria infrastruttura, i costi possono essere addebitati al cliente. Al fine di riparare guasti, eseguire lavori di manutenzione, introdurre nuove tecnologie ecc. Swisscom è autorizzata ad interrompere o limitare l'esercizio.

### Elenco

Se richiesto, Swisscom o terzi da essa incaricati iscrivono i dati dei clienti in un elenco. Non sussiste alcun obbligo di controllare l'esattezza dei dati forniti dai clienti per l'iscrizione nell'elenco.

### Pubblicità

Chi non desidera ricevere comunicazioni pubblicitarie può richiedere che le proprie iscrizioni siano contrassegnate con un asterisco (\*). L'indirizzo viene trasmesso solo ai terzi incaricati della realizzazione degli elenchi. Non sono considerati terzi le altre società del gruppo Swisscom e i fornitori di prestazioni che il cliente acquista mediante la rete. Anche nel caso di un blocco dell'indirizzo non è possibile escludere che il cliente riceva da terzi chiamate o comunicazioni pubblicitarie. In merito, la responsabilità è del chiamante risp. del mittente della comunicazione.

### Set di blocco

Tramite la hotline il cliente può disporre il blocco di servizi a valore aggiunto acquistati sulla rete Swisscom e conteggiati sulla fattura Swisscom (in particolare numeri 090x e numeri brevi per SMS/MMS). Il blocco può comprendere tutti i servizi a valore aggiunto oppure unicamente quelli di intrattenimento per adulti.

## 3. Prestazioni del cliente

### Pagamento

Il cliente è responsabile del pagamento dei servizi percepiti entro i termini previsti.

### Password ecc.

Il cliente è tenuto a custodire in modo sicuro password, codici di identificazione, dati di login, codici PIN e PUK ecc. e a renderne impossibile l'accesso a terzi.

### Impiego conforme alle disposizioni di legge e al contratto

Per i clienti privati i servizi sono destinati esclusivamente all'uso abituale di una clientela privata, per i clienti commerciali esclusivamente all'uso abituale di una clientela commerciale. I servizi possono essere impiegati per scopi particolari o per offrire servizi di telecomunicazione solo previa autorizzazione scritta di Swisscom.

Il cliente si assume la responsabilità di impiegare i propri servizi in modo conforme alle disposizioni di legge e al contratto. In particolare si considerano una violazione della legge risp. del contratto:

- > pubblicità di massa sleale (spam),
- > importunare o inquietare terze persone,
- > impedire a terzi l'impiego di servizi di telecomunicazione,
- > svolgere attività di hacking (tentativi di inserimento nei sistemi informatici ecc.) e spionaggio nei confronti di altri utenti di internet o dei loro dati e praticare attacchi a scopo fraudolento (phishing),
- > danneggiare o mettere in pericolo l'infrastruttura di telecomunicazione o gli apparecchi di terzi mediante software dannosi,
- > trasmettere o rendere accessibili contenuti illegali.  
In presenza di indizi relativi a un impiego illecito o che viola il contratto, il cliente è tenuto a fornire a Swisscom informazioni in merito a tale utilizzo.

### Responsabilità per il contenuto

Il cliente è responsabile del contenuto delle informazioni (lingua, dati in ogni forma) che fa trasmettere o elaborare da Swisscom o eventualmente rende accessibili a terzi.

### Responsabilità per l'impiego dei collegamenti

**Il cliente è responsabile di qualsiasi impiego dei suoi collegamenti, anche da parte di terzi.** In particolare egli deve pagare tutti gli importi messi in conto per l'impiego dei suoi servizi. Questo vale anche per le merci o i servizi acquistati od ordinati attraverso i suoi collegamenti.

Se il cliente mette a disposizione di minorenni i servizi acquistati da Swisscom, è responsabile dell'osservanza delle disposizioni sulla tutela dei minori. Swisscom – nell'ambito delle possibilità tecniche – mette a disposizione soluzioni di blocco.

## 4. Equipaggiamenti presso il cliente / Apparecchi terminali

### In generale

Il cliente provvede per tempo e a proprie spese allo stabilimento, alla manutenzione e alla rimozione (al termine del contratto) dell'infrastruttura necessaria (apparecchi, hardware, software ecc.). Lo sfruttamento dei servizi presuppone l'impiego da parte del cliente di opportuni apparecchi, in parte determinati preliminarmente da Swisscom. Il cliente è responsabile dell'acquisto, della configurazione e della verifica della conformità alle disposizioni di legge della propria infrastruttura. Swisscom non garantisce al cliente la protezione degli investimenti.

### Manutenzione a distanza

**Allo scopo di eseguire operazioni di manutenzione od ottimizzazione risp. ampliamento dei propri servizi, Swisscom è autorizzata ad accedere tramite la rete di telecomunicazione all'infrastruttura del cliente impiegata per usufruire dei servizi Swisscom ed esaminare, modificare, aggiornare o cancellare dati tecnici o software ivi presenti.**

Nell'ambito della manutenzione a distanza, Swisscom può accedere ai dati del cliente direttamente correlati alla configurazione dell'apparecchio e ai servizi. Swisscom non risponde di eventuali danni all'infrastruttura del cliente successivi alla manutenzione a distanza, sempreché non sia comprovato che essi sono stati provocati dalla manutenzione a distanza di Swisscom.

### Misure di protezione

Il cliente protegge la propria infrastruttura e i propri dati dall'accesso non autorizzato di terzi. Adotta le misure necessarie – conformi allo stato della tecnica – per impedire che la propria infrastruttura venga impiegata per la diffusione di contenuti illegali o in altro modo dannosi, in particolare pubblicità di massa sleale (spam), messaggi a scopo fraudolento quali phishing mail/SMS o di siti internet fraudolenti (ad es. false pagine di login), software dannosi (virus, cavalli di Troia, vermi ecc.). Se un apparecchio del cliente danneggia o compromette un servizio, un terzo o gli impianti di Swisscom o terzi o se il cliente stesso utilizza apparecchi non ammessi o Swisscom può sospendere la fornitura delle prestazioni senza alcun preavviso né indennizzo, staccare l'apparecchio del cliente dalla rete di telecomunicazione e chiedere il risarcimento dei danni.

### Apparecchi di proprietà di Swisscom

Gli apparecchi che Swisscom mette a disposizione del cliente a prestito o a noleggio rimangono di proprietà di Swisscom per tutta la durata del prestito o del noleggio. È espressamente esclusa la rivendicazione nei suoi confronti di diritti di pegno e di ritenzione a favore di terzi. Il cliente è tenuto a segnalare immediatamente a Swisscom un eventuale pignoramento, ritenzione o sequestro e a comunicare al competente ufficio esecuzione e fallimenti che l'hardware è di proprietà di Swisscom. In caso di cessazione del contratto di servizio, il cliente è tenuto a rispedire l'apparecchio intatto a Swisscom entro il termine fissato da Swisscom. Se il cliente non adempie a tale obbligo, Swisscom si riserva il diritto di fatturare l'apparecchio non rispedito.

## 5. Prezzi

### In generale

Fanno stato i prezzi e i canoni di Swisscom attualmente in vigore e pubblicati su [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch). Swisscom può rendere noti prezzi e canoni immediatamente prima dell'impiego di un determinato servizio.

### Inizio dell'obbligo di pagamento; blocchi

L'obbligo di pagamento decorre generalmente dal momento dell'attivazione dei servizi. Anche durante l'eventuale blocco di un servizio vengono messi in conto al cliente gli importi dovuti conformemente al contratto. Salvo diverse disposizioni legali sui servizi di telecomunicazione, Swisscom impone una tariffa per il blocco e lo sblocco.

## 6. Abusi

### Provvedimenti contro gli abusi

Se l'utilizzo si discosta sensibilmente dall'uso consueto (cfr. cifra 3) o se sussistono indizi di una condotta illegale o che viola il contratto, Swisscom ha la facoltà di richiamare il cliente ad un uso conforme alle disposizioni di legge e al contratto, di modificare, limitare o cessare la propria fornitura di prestazioni e di sciogliere il contratto senza alcun preavviso né indennizzo ed eventualmente di chiedere il risarcimento dei danni nonché la dispensa di terzi da eventuali rivendicazioni sollevate nei loro confronti. Lo stesso vale in caso di indicazione non veritiera o incompleta dei dati del cliente alla stipulazione del contratto o all'ordinazione.

## 7. Fatturazione e condizioni di pagamento

### In generale

Swisscom allestisce le fatture sulla base delle sue registrazioni. Swisscom allestisce le fatture sulla base delle sue registrazioni. **Le registrazioni sono considerate esatte anche se il cliente contesta la fattura, ma da accertamenti tecnici e amministrativi di Swisscom non risultano elementi comprovanti l'inesattezza di tali registrazioni.**

L'importo della fattura va pagato entro la data di scadenza indicata sulla fattura. Se non è indicata nessuna data di scadenza, sarà considerata data di scadenza la data della fattura più 30 giorni.

**Le contestazioni del cliente in merito alle tasse per l'uso devono avvenire entro sei mesi dall'utilizzo oggetto della contestazione. In seguito non possono più essere prese in considerazione da Swisscom e s'intendono accettate dal cliente.** Se non è indicata nessuna data di scadenza, si considera la data di fatturazione più 30 giorni. Entro la data di scadenza il cliente può contestare la fattura per iscritto e con la debita motivazione. Se il cliente rinuncia a contestare la fattura, questa è ritenuta accettata. Se le contestazioni riguardano solo un importo parziale della fattura, Swisscom può richiedere il pagamento della parte non contestata entro i regolari termini di pagamento. Con la conclusione del contratto diventano esigibili tutti gli importi non ancora pagati (ciò significa anche i canoni restanti fino alla scadenza di una durata minima del servizio o di una durata di prolungamento ancora in corso).

Ogni parte contraente può presentare contropretese incontestate a titolo di compensazione. Il cliente non può compensare le pretese di Swisscom con eventuali contropretese.

L'importo della fattura va pagato entro la data di scadenza indicata sulla fattura.

### Ritardo nel pagamento

Se entro la data di scadenza il cliente non ha pagato la fattura né l'ha contestata per iscritto con la debita motivazione, risulta indiscutibilmente in ritardo e Swisscom, nella misura consentita dalla legge, può interrompere la fornitura delle prestazioni per tutti i servizi, adottare ulteriori misure per impedire danni maggiori e/o sciogliere il contratto senza alcun preavviso né indennizzo. Il cliente si assume i costi complessivi che Swisscom deve sostenere per il ritardo nel pagamento. In particolare il cliente deve corrispondere a Swisscom un interesse di mora del 5% nonché una **tassa di sollecito di CHF 20.– per sollecito. In caso di riscossione da parte di terzi il cliente è debitore di un'ulteriore tassa per tali operazioni d'incasso. Se in caso di addebito diretto il conto del cliente non è coperto, Swisscom può riscuotere una tassa amministrativa di almeno CHF 30.–.**

### Garanzia

In presenza di dubbi sull'osservanza delle condizioni di pagamento definite nel contratto o se fosse possibile che la riscossione di crediti incontri delle difficoltà, Swisscom può esigere anche un pagamento anticipato o una garanzia. Se il cliente non effettua il pagamento anticipato o non presta una garanzia, Swisscom può adottare le stesse misure definite per il ritardo nel pagamento. Per le garanzie sotto forma di deposito in contanti vengono applicati i tassi d'interesse dei conti di risparmio. Swisscom può compensare con la garanzia tutti gli importi non pagati dal cliente.

### Forte aumento delle tasse per l'uso

In presenza di un forte aumento delle tasse per l'uso, **Swisscom è autorizzata, ma non obbligata, ad informarne il cliente.** In caso di sospetto di abuso o dubbio sulla volontà risp. sulla capacità di pagamento del cliente, Swisscom può bloccare tutti i servizi o richiedere una garanzia.

**Ordinazione o acquisto di merci e servizi**

Per le merci e i servizi addebitati sulla fattura di telecomunicazione trova applicazione la cifra 7 – salvo diverse disposizioni legali – anche se Swisscom effettua unicamente la riscossione per conto di terzi.

**8. Numeri di chiamata e altri elementi d'indirizzo**

Non sussiste alcun diritto all'attribuzione o al mantenimento di un determinato numero di chiamata o altro elemento d'indirizzo (ad es. indirizzo IP). Swisscom li mette a disposizione del cliente per l'utilizzo. Non diventano di proprietà del cliente, e non possono pertanto essere venduti, impegnati, ereditati o trasmessi a terzi in alcun modo senza l'espressa approvazione di Swisscom. Swisscom può riprenderli o modificarli senza alcun indennizzo, se ragioni burocratiche, d'esercizio o tecniche lo rendono necessario o in caso di contenziosi fra privati in merito a numeri di chiamata. Ad eccezione della portabilità a un altro operatore, al termine della percezione del relativo servizio gli elementi d'indirizzo tornano di proprietà di Swisscom e possono essere assegnati ad altri clienti.

**9. Protezione dei dati****In generale**

Per quanto riguarda il trattamento dei dati, Swisscom si attiene alla legislazione in vigore, in particolare a quella in materia di telecomunicazioni e di protezione dei dati. Swisscom rileva, memorizza ed elabora esclusivamente i dati necessari per fornire i servizi, intrattenere e curare le relazioni con i clienti e in particolare per garantire un'elevata qualità dei servizi, nonché per la sicurezza dell'esercizio e dell'infrastruttura, così come per la fatturazione.

**Il cliente accetta che Swisscom**

- > nell'ambito della stipulazione e dell'esecuzione del contratto possa chiedere informazioni su di lui o trasmettere a terzi dati relativi alla sua solvibilità,
- > ai fini della riscossione possa trasmettere a terzi i suoi dati,
- > possa elaborare i suoi dati per scopi di marketing, in particolare per la creazione e lo sviluppo di servizi conformi ad esigenze specifiche e per offerte su misura, e che i suoi dati possano essere elaborati all'interno del Gruppo Swisscom per gli stessi scopi. Il cliente ha la facoltà di limitare o vietare l'utilizzo dei propri dati per scopi di marketing.

**Prestazione di servizi insieme a terzi**

Se la prestazione di un servizio di Swisscom avviene in collaborazione con terzi o se il cliente riceve servizi di terzi mediante la rete di Swisscom, quest'ultima può trasmettere dati sul cliente ai suddetti terzi, purché ciò sia necessario per la prestazione stessa dei servizi in oggetto.

**10. Proprietà intellettuale**

Per la durata del contratto, il cliente ha il diritto inalienabile e non esclusivo d'impiego e d'uso dei servizi e dei prodotti. Il contenuto e l'estensione di questo diritto derivano dai documenti contrattuali. Tutti i diritti in materia di proprietà intellettuale esistenti o che risultano dall'adempimento del contratto per quanto riguarda i servizi e i prodotti di Swisscom restano a Swisscom o a terzi autorizzati. Se il cliente viola i diritti su beni immateriali di terzi, questi è tenuto a tutelare Swisscom in caso di rivalsa degli stessi terzi su Swisscom.

**11. Limitazioni dell'impiego / Garanzia****Interruzioni**

Swisscom fa il possibile per garantire un'elevata disponibilità dei suoi servizi. Non può tuttavia garantire il funzionamento senza interruzioni e disturbi della propria infrastruttura e dei propri servizi.

**Reti e servizi di terzi**

Per il traffico di voce e dati su reti di terzi oppure con collegamenti di reti di terzi, non sussiste alcuna assicurazione o garanzia per la disponibilità, la qualità, il servizio o il supporto.

**Rischi nell'impiego del servizio; misure di Swisscom**

Swisscom adotta misure preventive per proteggere la sua rete da interventi di terzi.

Non può tuttavia offrire alcuna garanzia che

- > l'infrastruttura di rete sia completamente protetta da accessi o intercettazioni non autorizzati,
- > operazioni di spamming, software dannosi, spyware, hacker o attacchi phishing ecc. disturbino l'impiego del servizio, danneggino l'infrastruttura (ad es. apparecchi terminali, computer) del cliente o la compromettano in altro modo.

**Swisscom è autorizzata a controllare l'integrità delle misure di sicurezza degli apparecchi collegati alla rete di telecomunicazione, a inserire filtri e adottare altre misure per proteggere l'infrastruttura di Swisscom, del cliente e di terzi da contenuti e software illegali o in altro modo dannosi, nonché a impedire l'accesso a contenuti illegali o inadatti a minorenni.**

**Contenuti**

Swisscom non può assumersi alcuna responsabilità per

- > contenuti trasmessi o elaborati dal proprio cliente o resi accessibili a terzi,
- > contenuti che il cliente riceve tramite le reti di telecomunicazione,
- > l'esattezza, la completezza, l'attualità, la legalità, la funzionalità, la disponibilità e il recapito puntuale di informazioni redatte da terzi, disponibili presso terzi risp. rese accessibili tramite i servizi di Swisscom.

**Trasloco**

In caso di trasloco del cliente, Swisscom non può garantire che i servizi vengano offerti analogamente nella nuova località.

**12. Responsabilità di Swisscom****Condizioni generali di responsabilità**

In caso di violazione del contratto, Swisscom risponde nei confronti del cliente per danno accertato se non prova che non le è imputabile nessuna colpa. Si esclude la responsabilità per danni conseguenti a negligenza leggera. Per danni materiali e patrimoniali Swisscom risponde per sinistro fino al controvalore delle prestazioni riscosse durante il precedente anno contrattuale, tuttavia fino a un massimo di 50'000 CHF.

La responsabilità di Swisscom per danni successivi, per mancato guadagno, perdita di dati, danni riconducibili ad operazioni di download è esclusa in ogni caso – nella misura in cui ciò è legale. Inoltre Swisscom non risponde per danni causati da un utilizzo dei suoi servizi non conforme alla legge o al contratto.

**Forza maggiore**

Swisscom non risponde se l'adempimento delle prestazioni contrattuali viene temporaneamente interrotto, completamente o parzialmente limitato o impossibilitato per motivi di forza maggiore. Nello specifico sono considerate ragioni di forza maggiore anche le interruzioni di corrente e la comparsa di software dannosi (ad es. attacchi di virus).

**Acquisto di merci o servizi di terzi**

Se il cliente impiega i suoi collegamenti per acquistare merci o servizi di terzi, Swisscom non è partner contrattuale per queste transazioni, salvo accordi contrari convenuti espressamente. Swisscom non assume nessuna responsabilità né fornisce alcuna garanzia per le merci o i servizi ordinati o acquistati in tal modo nemmeno quando essa stessa effettua la riscossione di crediti di terzi.

**13. Durata e disdetta****In generale**

Il contratto è a tempo indeterminato. Una disdetta del contratto è possibile al termine di un'eventuale durata minima o di una durata di prolungamento per ogni servizio. La disdetta deve avvenire per iscritto, a meno che Swisscom non accetti nel caso singolo una disdetta fornita in altro modo.

Salvo accordi diversi, ogni parte ha la facoltà di disdire un servizio per la fine di un mese, osservando un termine di disdetta di due mesi.

**Durata minima del servizio e durata di prolungamento**

Per singoli servizi, altri documenti contrattuali possono prevedere durate minime e prolungamento. Durante tali durate non è possibile effettuare modifiche al pacchetto di servizi richieste dal cliente, o tali modifiche sono effettuate dietro il pagamento dei relativi costi definiti da Swisscom.

Una disdetta senza conseguenze in termini di costi è possibile alla fine di ogni mese con un preavviso di due mesi, la prima volta per la fine della durata minima del servizio o della durata di prolungamento.

Se durante il periodo di durata minima o il periodo di prolungamento il cliente disdice il contratto («risoluzione anticipata») o se Swisscom risolve anticipatamente un servizio per uno dei motivi di cui alla cifra 7, il cliente è debitore nei confronti di Swisscom dei canoni residui fino alla scadenza del periodo di durata minima o del periodo di prolungamento. Sono salve le eventuali regolamentazioni derogatorie. In caso di risoluzione anticipata da parte di Swisscom per motivi diversi da quelli di cui alla cifra 7, il cliente non deve a Swisscom nessun canone residuo.

**14. Elenco delle prestazioni**

Swisscom può mettere a disposizione in modo appropriato al cliente un elenco delle prestazioni relativo a tutti o determinati servizi di cui il cliente usufruisce presso Swisscom. Se il cliente non chiede la correzione delle indicazioni errate nelle modalità ed entro il termine indicati sull'elenco delle prestazioni, quest'ultimo diventa parte integrante del contratto. Se constatata che l'elenco delle prestazioni è errato, Swisscom può inviare al cliente una versione corretta.

**15. Modifiche****Modifiche di prezzi e servizi**

**Swisscom si riserva il diritto di adattare in qualsiasi momento i prezzi, i propri servizi, le condizioni speciali e le condizioni delle offerte.** Swisscom comunica le modifiche al cliente adeguatamente. Se Swisscom aumenta i prezzi in modo da causare un onere elevato per il cliente o se modifica un servizio di cui il cliente usufruisce sensibilmente a svantaggio del cliente, il cliente può disdire anticipatamente il concerned servizio entro la data di entrata in vigore della modifica senza subire conseguenze finanziarie. **In caso contrario, le modifiche sono considerate accettate.**

Adeguamenti dei prezzi dovuti a modifiche delle aliquote d'imposta (ad es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto) nonché rincarì di operatori terzi (in particolare in caso di servizi a valore aggiunto) non sono da considerare aumenti di prezzo e non autorizzano la disdetta. Se riduce i prezzi, Swisscom può adeguare contemporaneamente gli sconti concessi prima di tale riduzione.

**Modifiche delle CG**

**Swisscom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le CG.** Swisscom informa i clienti circa le modifiche delle CG in modo adeguato e con anticipo. Se le modifiche sono svantaggiose per il cliente, entro la data di entrata in vigore della modifica questi può disdire anticipatamente il contratto con Swisscom senza subire conseguenze finanziarie. **In caso contrario, le modifiche sono considerate accettate.**

**16. Trasferimento**

Per il trasferimento del contratto o dei diritti e doveri derivanti dal presente contratto, occorre il consenso scritto di entrambe le parti contraenti. Swisscom è autorizzata ad accettare anche a voce il cambio delle parti contraenti. Tuttavia, Swisscom ha la facoltà di cedere il presente contratto o singoli diritti o doveri derivanti dal contratto stesso senza il consenso del cliente a Swisscom SA o ad un'altra società, purché controllata direttamente o indirettamente da Swisscom SA. Inoltre, ai fini della riscossione di crediti, Swisscom è autorizzata a trasferire risp. cedere a terzi contratti o crediti senza il consenso del cliente.

**17. Foro competente e diritto applicabile**

Il contratto sottostà al diritto svizzero.

**Il foro competente è Berna.** I fori imperativi rimangono riservati (cfr. in particolare gli art. 32 e 35 CPC riguardanti i consumatori).