

Condizioni dell'offerta My Service

1 Campo di applicazione

Oggetto della presente descrizione delle prestazioni sono i servizi denominati "My Service" di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominata "Swisscom") per clientela privata e PMI. Non rientrano in questi servizi l'installazione e la risoluzione dei guasti per la telefonia di rete fissa, Internet, Swisscom TV e altre prestazioni di Swisscom non offerte in My Service. Per questi e altri prodotti valgono le rispettive condizioni contrattuali di Swisscom, pubblicate separatamente.

2 Ambito della prestazione

My Service senza abbonamento

I servizi di My Service sono a disposizione del cliente anche senza l'acquisto di un abbonamento e vengono conteggiati separatamente.

Abbonamenti e opzioni My Service

My Service Standard

Il cliente di un abbonamento My Service *Standard* è autorizzato ad avvalersi dei servizi My Service al telefono e presso lo Swisscom Shop nell'ambito della Fair Use Policy senza l'addebito di ulteriori costi. L'abbonamento My Service viene fatturato mensilmente e copre le prestazioni di manutenzione e supporto per **un singolo computer** per abbonamento. Altri servizi My Service come consulenze, risoluzione di problemi e installazioni connesse con periferiche, cellulari, dispositivi multimediali e rete domestica sono coperti con l'abbonamento, a condizione che sia possibile eseguirle telefonicamente o presso lo Swisscom Shop. Le prestazioni in loco comportano l'addebito di costi supplementari (ved. www.swisscom.ch/myservice).

Abbonamento My Service Plus

Il cliente di un abbonamento My Service *Plus* è autorizzato ad avvalersi dei servizi My Service al telefono e presso lo Swisscom Shop nell'ambito della Fair Use Policy senza l'addebito di ulteriori costi. L'abbonamento My Service viene fatturato mensilmente e copre le prestazioni di manutenzione e supporto di **non più di tre computer** per abbonamento. Altri servizi My Service come consulenze, risoluzione di

problemi e installazioni connesse con periferiche, cellulari, dispositivi multimediali e rete domestica sono coperti con l'abbonamento, a condizione che sia possibile eseguirli telefonicamente o presso lo Swisscom Shop. Le prestazioni in loco comportano l'addebito di costi supplementari (ved. www.swisscom.ch/myservice).

Abbonamento My Service Premium

Il cliente di un abbonamento My Service *Premium* è autorizzato ad avvalersi dei servizi My Service al telefono e presso lo Swisscom Shop nell'ambito della Fair Use Policy senza l'addebito di ulteriori costi. L'abbonamento My Service viene fatturato mensilmente e copre le prestazioni di manutenzione e supporto **di non più di cinque computer** per abbonamento. Il cliente di un abbonamento My Service *Premium* riceve anche le prestazioni My Service in loco nell'ambito della Fair Use Policy senza l'addebito di costi aggiuntivi (fatta eccezione per il materiale e il nuovo software).

Opzioni per PC supplementari

Insieme con un abbonamento My Service, come opzione è possibile prenotare il supporto in abbonamento per uno o più PC. Con l'acquisto di un'opzione (una per ogni ulteriore PC) si coprono i servizi di manutenzione e supporto in abbonamento per un ulteriore computer. In ogni abbonamento My Service (Standard, Plus o Premium) è possibile inserire fino a 10 PC.

Fair Use Policy

Gli abbonamenti My Service *Standard* e *Plus* consentono al massimo dodici interventi gratuiti al telefono e presso lo Swisscom Shop per complessivamente dodici ore a semestre.

Per l'abbonamento My Service *Premium* vale inoltre un limite di sei interventi gratuiti in loco per ulteriori dodici ore a semestre.

Se dopo aver raggiunto questi limiti il cliente richiede ulteriori interventi, Swisscom fatturerà l'importo singolo completo per ogni ulteriore intervento (prezzi consultabili in www.swisscom.ch/myservice).

Il cliente non è autorizzato ad avvalersi dei servizi dell'abbonamento My Service per apparecchi di terzi.

3 Servizi offerti da Swisscom

Prestazioni disponibili (portafoglio)

Le prestazioni offerte da My Service comprendono i temi Supporto, Consulenza e Attivazione in connessione con apparecchi tecnici e programmi nel settore dell'elettronica per le comunicazioni, l'ufficio e l'intrattenimento. Per i dettagli si rimanda a www.swisscom.ch/myservice. Su richiesta esplicita del cliente possono eventualmente essere forniti ulteriori servizi. L'elenco dei servizi offerti e delle relative condizioni si può richiedere al team My Service (dati di contatto [richiamabili](mailto:richiamabili@swisscom.ch) su www.swisscom.ch/myservice).

Erogazione delle prestazioni

Swisscom eroga le prestazioni che vengono concordate tra il cliente e Swisscom prima dell'evasione dell'ordine. L'erogazione delle prestazioni avviene o tramite telefono con accesso remoto al computer del cliente, presso gli Swisscom Shop oppure presso il cliente ad opera di un collaboratore di Swisscom oppure di un partner incaricato da Swisscom (entrambi nominati di seguito "esperti"). L'erogazione delle prestazioni avviene in conformità con gli accordi sulle scadenze pattuiti in precedenza con il cliente. Tra le prestazioni di Swisscom rientra la corretta esecuzione dei rispettivi lavori. Non vi rientra una garanzia di successo. Non si può ad esempio garantire che sia possibile liberare dal malware dei computer infettati da virus oppure che i programmi da installare funzionino alla perfezione.

Nessun diritto all'erogazione della prestazione

Non esiste alcun diritto all'erogazione di determinate prestazioni in connessione con computer, Internet e multimedia. In base alla richiesta o alla descrizione del problema fatta dal cliente, Swisscom decide se può essere il partner adatto per l'esecuzione della richiesta e come e dove devono essere erogate le prestazioni. L'esperto ha il diritto di farsi un quadro sull'eseguibilità della prestazione prima dell'accordo sull'erogazione della prestazione. L'esperto rifiuta l'erogazione qualora si tratti di prestazioni connesse con dati, programmi, pagine Internet ecc. illegali od offensivi. Questo vale ad esempio, ma non esclusivamente, per il P2P-Filesharing, per prestazioni in connessione con dati e contenuti offensivi, vale a dire siti pornografici, siti con contenuti violenti, razzisti ecc. A propria discrezione, l'esperto può esprimere un rifiuto circa tali siti.

Coinvolgimento di terzi

Per l'esecuzione dei lavori Swisscom può ricorrere, a propria discrezione, al coinvolgimento di terzi.

Sospensione dell'offerta

Swisscom può cessare in qualsiasi momento i servizi di My Service, incl. gli abbonamenti My Service. Eventuali prestazioni fatturate in anticipo o spese di abbonamento vengono rimborsate pro rata.

4 Prestazioni/obblighi del cliente

Disposizioni generali

Il cliente è obbligato ad adottare tutte le precauzioni affinché l'esperto possa erogare le prestazioni. Tra queste rientra in particolare la possibilità di accesso ai corrispondenti locali o apparecchi, la predisposizione o rimozione di tutte le password necessarie nonché la disponibilità dei programmi e degli apparecchi necessari. Il cliente si assume la responsabilità di salvare precedentemente tutti i suoi dati allo stato attuale (copia del giorno), p.es. su CD o su un altro supporto dati esterno. Inoltre il cliente deve eventualmente richiedere il necessario consenso di terzi e ha l'obbligo in linea di principio di essere presente durante l'intera esecuzione di tutti i lavori.

Ulteriori disposizioni per l'erogazione della prestazione al telefono

Il requisito per l'erogazione della prestazione di My Service al telefono è la presenza di un collegamento Internet a banda larga. I clienti privi di collegamento Internet a banda larga ricevono solo un limitato supporto telefonico. Inoltre il cliente acconsente che l'esperto possa accedere al computer del cliente telefonicamente tramite accesso remoto al fine di risolvere i problemi di tale computer. A tale scopo il cliente deve prima installare per conto dell'esperto un programma di accesso remoto al computer, accettare le condizioni d'offerta che vengono visualizzate e concedere l'approvazione al trasferimento e all'acquisizione dello schermo da parte dell'esperto. Se il cliente rifiuta l'accesso remoto, l'esperto non eseguirà la prestazione richiesta.

Insufficiente partecipazione del cliente

Se il cliente non rispetta la scadenza concordata, Swisscom è autorizzata a fatturgli il danno insorto (viaggio di andata e ritorno e tempo di attesa)



swisscom

all'attuale tariffa valida di risarcimento dati (richiesta possibile tramite il contatto su www.swisscom.ch/myservice). Se a causa di apparecchi o programmi guasti o infettati da virus non dovesse essere possibile eseguire un lavoro corretto o se l'esperto rifiuta di continuare ad erogare la prestazione per ragioni imputabili al cliente, la prestazione erogata fino a questo punto (viaggio di andata e ritorno nonché tempo di lavoro) viene fatturata alla tariffa oraria vigente (richiesta possibile attraverso il contatto www.swisscom.ch/myservice). Questo vale anche nel caso in cui non sia possibile concludere un lavoro poiché secondo il punto 4 non sono soddisfatti altri requisiti.

5 Fatturazione e condizioni di pagamento

I clienti con un abbonamento dapprima pagano il corrispondente prezzo di abbonamento, che comprende determinate prestazioni (ved. www.swisscom.ch/myservice). I prezzi per le prestazioni aggiuntive e per le prestazioni per clienti senza abbonamento variano in funzione dei prezzi concordati (per l'erogazione di prestazioni in loco) oppure in funzione dei prezzi concordati secondo l'e-mail di conferma (per l'erogazione di prestazioni tramite telefono) nonché in base ai listini prezzi di Swisscom pubblicati sulla pagina www.swisscom.ch/myservice.

Prima dell'inizio del lavoro viene indicato il prezzo in conformità con il listino prezzi. Qualora durante l'esecuzione del lavoro dovesse risultare che la richiesta rientra in una categoria di prezzo diversa da quella accettata originariamente, è possibile adeguare per tempo il prezzo indicato in accordo con il cliente e fatturare al termine del lavoro un prezzo maggiore o minore rispetto a quello precedentemente indicato.

L'importo mensile per un abbonamento My Service viene fatturato su base mensile o bimestrale sulla fattura Swisscom per il cliente titolare di abbonamento My Service.

Le singole prestazioni conteggiate vengono fatturate a discrezione di Swisscom tramite fattura standard oppure tramite fattura separata. Eventuali ritardi causati dal cliente non esonerano dall'obbligo di pagamento. La fattura deve essere saldata entro il termine indicato sulla fattura stessa. Se il cliente ritarda il pagamento, Swisscom, oltre alle conseguenze

giuridiche in caso di mora, può interrompere l'erogazione di tutte le sue prestazioni ed eventualmente anche bloccare i collegamenti di telecomunicazione.

6 Garanzia/responsabilità

Garanzia di rimborso

Per determinati programmi e apparecchi che il cliente acquista presso Swisscom (www.swisscom.ch/garanzia/) è valida una garanzia rimborso di 14 giorni. Gli articoli possono tuttavia essere ritirati solo se sono in perfetto stato e non sono stati aperti (software, DVD e materiale di consumo). Se nell'ambito di un ordine My Service per il cliente vengono ordinati prodotti non presenti nell'assortimento di Swisscom, questi sono esclusi dalla garanzia di rimborso. L'assortimento apparecchi aggiornato e le relative condizioni possono essere richieste al team My Service (dati di contatto richiamabili su www.swisscom.ch/myservice).

Garanzie per apparecchi

La garanzia di Swisscom vale per gli apparecchi che il cliente acquista da Swisscom. Per gli apparecchi, al posto delle disposizioni di legge del Codice delle obbligazioni valgono esclusivamente le disposizioni di garanzia di Swisscom applicabili al rispettivo apparecchio. Se per un determinato apparecchio è esclusa la garanzia di Swisscom, valgono eventualmente le disposizioni di garanzia del rispettivo produttore. Rimangono esclusi in ogni caso i diritti di legge alla garanzia, secondo il Codice delle Obbligazioni. Swisscom non offre alcuna garanzia per gli apparecchi che il cliente non ha acquistato da Swisscom. Se nell'ambito di un ordine My Service vengono ordinati per il cliente apparecchi non presenti nell'assortimento di My Service, per il corrispondente apparecchio valgono le disposizioni di garanzia del produttore. L'assortimento apparecchi aggiornato e le relative condizioni possono essere richieste al team My Service (dati di contatto richiamabili su www.swisscom.ch/myservice).

Garanzie per servizi

La prestazione di Swisscom si limita rispettivamente al servizio concordato con il cliente. Swisscom si impegna ad erogare una prestazione accurata, ma non rilascia espressamente alcuna garanzia di successo. In caso di



swisscom

lavori di installazione carenti, imputabili a comportamento doloso o negligente dell'esperto, il cliente è autorizzato a richiedere la correzione gratuita dei lavori di installazione. Si escludono, per quanto ammesso dalla legge, ulteriori diritti del cliente. Swisscom risponde di danni o perdita dell'infrastruttura del cliente qualora essi siano imputabili a dolo o negligenza grave da parte dell'esperto. Il rimborso del danno è in ogni caso limitato al valore corrente dell'oggetto. Si escludono, per quanto ammesso dalla legge, ulteriori diritti del cliente. In caso di erogazione di servizi concreti o in caso di ritiro dell'apparecchio per la lavorazione, Swisscom non risponde di danni insorti in seguito all'uso improprio da parte del cliente (p.es. mancato backup dei dati) o in seguito a problemi che si presentano successivamente come nuovi attacchi di virus. Si esclude espressamente una garanzia per la sicurezza dei dati o per ulteriori diritti, quali una nuova configurazione del computer in caso di guasto. Swisscom non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni del cliente o di terzi derivanti dalla perdita di dati o programmi non salvati oppure dalla perdita di dati a causa di programmi nocivi. Swisscom non risponde per l'abuso e i danni provocati da terzi, per lacune di sicurezza della rete di telecomunicazione e di Internet. Swisscom declina qualsiasi responsabilità per i conseguenti costi di riparazione e supporto. Per quanto ammesso dalla legge, si esclude la responsabilità di Swisscom per mancato guadagno e per la perdita di dati. Qualora a seguito di un guasto sia necessario riparare o sostituire un apparecchio installato da un esperto, la reinstallazione di detto apparecchio non è compresa nella prestazione. Questo vale sia durante il periodo di garanzia, sia successivamente. Su richiesta del cliente Swisscom può reinstallare l'apparecchio alle condizioni attualmente valide.

Garanzie per programmi

Se i programmi vengono acquistati presso Swisscom e installati dall'esperto, Swisscom garantisce che il cliente possa utilizzare i programmi sull'apparecchio sul quale essi sono stati installati, per l'utilizzo previsto e ipotizzato e che possa acquistare le necessarie licenze. Swisscom non offre alcuna garanzia per i programmi che il cliente non ha acquistato da Swisscom. Secondo il punto 5, Swisscom risponde per i lavori di installazione. Un funzionamento perfetto dei programmi non può essere garantito. In particolare per i programmi che svolgono compiti di sicurezza, quali

antivirus, funzioni di protezione dei minori e simili, non è mai possibile offrire una garanzia totale. In tal senso Swisscom esclude qualsiasi responsabilità, in particolare, nella misura ammessa dalla legge, quella per mancato guadagno e danni indiretti.

Procedura in caso di garanzia

Se il cliente desidera avvalersi di una prestazione di garanzia concessa al punto 6, può rivolgersi team My Service (dati di contatto richiamabili su www.swisscom.ch/myservice).

7 Licenze

Condizioni di licenza per SmartLeap-Toolset

My Service offre diversi tool software gratuiti e a pagamento per l'individuazione e la rimozione di problemi tecnici. Il cliente riceve solo una licenza limitata nel tempo, revocabile in qualsiasi momento, non esclusiva e non trasferibile per l'installazione e l'utilizzo di questo tool nell'ambito dello scopo descritto. Il software viene concesso in licenza, non venduto. La proprietà, i diritti di autore e altri diritti commerciali di tutela restano completamente di proprietà di Swisscom o dei suoi fornitori.

Il software è protetto dalle leggi sui diritti d'autore e da altre leggi e accordi sulla proprietà intellettuale. Il cliente riconosce espressamente la tutela sopra citata. Il diritto d'autore comprende in particolare il codice del programma, la documentazione, l'aspetto del software, la configurazione dell'interfaccia utente e delle maschere di input e di output, le espressioni, il contenuto, la struttura, l'organizzazione dei file di programma, il nome del programma, i loghi e altre forme di rappresentazione all'interno del software.

Al cliente è vietato decodificare, decompilare o disassemblare il software, a meno che (e nella misura in cui) il diritto applicabile lo consenta a prescindere dalla presente limitazione. Per il cliente è inoltre proibito cedere, trasferire, vendere, cedere in sublicenza o distribuire in qualsiasi altro modo il software o parti di esso.

Il software viene compilato con la dovuta cura e con le conoscenze specifiche necessarie. Ciononostante, secondo lo stato riconosciuto della tecnica, non è possibile sviluppare prodotti software complessi che siano totalmente privi di errori e funzionino in qualsiasi momento perfettamente in tutte le

applicazioni e combinazioni in particolare con diversi componenti hardware. Le caratteristiche concordate del software messo a disposizione da Swisscom non mirano pertanto ad eliminare la possibilità di qualsiasi errore del programma né a far sì che il software possa essere utilizzato per qualsiasi terminale o per qualsiasi possibile caso applicativo.

Swisscom mette a disposizione il software ed eventualmente le prestazioni di supporto nel maggior volume possibile ammesso dal diritto applicabile, come previsto e senza garanzia di assenza di errori, e con questo esclude anche tutte le restanti prestazioni di garanzia legale e garanzia, compresa l'idoneità per un determinato scopo, l'affidabilità o disponibilità, la precisione o completezza dei risultati o simili.

Swisscom risponde per danni solo nel caso in cui il danno sia imputabile a negligenza grave o dolo da parte di Swisscom o dei suoi incaricati. Si esclude, per quanto ammesso dalla legge, la responsabilità per mancato guadagno o altri danni patrimoniali del cliente.

Il cliente sa che nell'ambito dei suoi obblighi ai fini della riduzione del danno deve eseguire il regolare backup dei suoi dati e qualora si ipotizzi un errore del software deve adottare tutte le ulteriori misure di sicurezza possibili.

Swisscom non risponde per il recupero dei dati, a meno che Swisscom non abbia provocato la loro distruzione intenzionalmente o per colpa grave e il cliente si sia accertato che questi dati possano essere ricostruiti con una spesa sostenibile da materiale disponibile e leggibile meccanicamente. Si esclude la responsabilità del concessionario della licenza nel caso in cui il titolare della licenza violi nel suo utilizzo i termini contrattuali.

In generale Swisscom non risponde per danni se il cliente avesse potuto impedirne il verificarsi mediante opportune misure, in particolare mediante il backup di programmi e dati.

Condizioni di licenza dei fornitori dei programmi

Se il cliente fa installare un programma all'esperto, le corrispondenti condizioni di licenza del fornitore del programma valgono come accettate dal cliente.

8 Protezione dei dati

Informazioni generali

Per il trattamento dei dati, Swisscom si attiene alla legislazione in vigore, in particolare alla Legge sulle telecomunicazioni e sulla protezione dei dati. Swisscom raccoglie, archivia ed elabora esclusivamente i dati necessari a fornire le prestazioni, a gestire e curare le relazioni con i clienti e in particolare a garantire un'elevata qualità del servizio, nonché alla sicurezza d'esercizio e dell'infrastruttura e a scopi di fatturazione.

Il cliente accetta che Swisscom

- nell'ambito della stipula e dell'esecuzione del contratto, raccolga informazioni sul suo conto oppure trasmetta a terzi dati relativi alla sua solvibilità,
- inoltri i suoi dati a terzi ai fini del recupero di crediti
- utilizzi i suoi dati per finalità di marketing, per strutturare e sviluppare i suoi servizi secondo le esigenze specifiche e per elaborare offerte personalizzate, e accetta altresì che i suoi dati possano essere elaborati all'interno del Gruppo Swisscom per scopi analoghi.

Il cliente può limitare l'utilizzo dei propri dati per scopi di marketing o vietarne l'uso.

Coinvolgimento di terzi

Se un servizio di Swisscom viene fornito insieme a terzi o se il cliente usufruisce di servizi di terzi tramite la rete di Swisscom, in questo caso Swisscom può trasmettere a terzi i dati relativi al cliente nella misura necessaria all'erogazione di tali servizi.

9 Durata e disdetta degli abbonamenti e delle opzioni

Durata minima del contratto

La durata minima di ogni abbonamento e di ogni opzione è dodici mesi.

Disdetta

L'abbonamento può essere disdetto da entrambe le parti rispettando un termine di due mesi a partire dalla fine della durata minima del contratto. La disdetta può avvenire telefonicamente tramite lo



swisscom

Swisscom Helpdesk, per iscritto a Swisscom (Svizzera) SA, Contact Center, 3050 Berna, oppure online nell'Area clienti.

Se il cliente viola il presente contratto oppure la Fair Use Policy ai sensi del punto 2 delle presenti condizioni d'offerta, Swisscom può cessare immediatamente il contratto con il cliente. Non sussiste alcun diritto del cliente al rimborso di canoni di abbonamento già versati.

10 Modifiche del servizio, dei prezzi e delle condizioni d'offerta

Swisscom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il servizio, i prezzi e le condizioni contrattuali. Swisscom comunicherà al cliente le variazioni in maniera adeguata.

Qualora Swisscom aumenti i prezzi in modo tale da incrementare il carico complessivo per il cliente o modifichi il contratto con un considerevole svantaggio per il cliente, quest'ultimo può disdire anticipatamente il contratto a partire dall'entrata in vigore della modifica e fino a quel momento, senza conseguenze economiche. In assenza di obiezioni, le modifiche si intendono accettate. Gli adattamenti dei prezzi in seguito a modifiche delle aliquote contributive (per es. aumento dell'IVA) non vengono considerati come aumenti di prezzi e non giustificano una disdetta. Swisscom si riserva di modificare in qualsiasi momento le condizioni d'offerta. Swisscom informerà prima in maniera adeguata il cliente in merito alle modifiche delle condizioni d'offerta. Se le modifiche sono svantaggiose per il cliente, quest'ultimo può disdire anticipatamente il contratto con Swisscom a partire dall'entrata in vigore della modifica e fino a quel momento, senza conseguenze economiche. In assenza di obiezioni, le modifiche si intendono accettate.

11 Foro competente e diritto applicabile

Il presente contratto è soggetto esclusivamente al diritto svizzero. Foro competente è Berna, fatta eccezione per i casi in cui sono previsti fori obbligatori.

Aprile 2016