

1. Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali di contratto regolano l'uso completo o in parte della rete fissa di telefonia di Swisscom (Svizzera) SA (denominata di seguito «Swisscom») per la trasmissione e commutazione di voce e di dati.

2. Prestazioni di Swisscom

Collegamento alla rete

Swisscom mette a disposizione dei clienti un collegamento alla rete fissa di tipo analogico (p. es. EconomyLINE) o digitale (p. es. MultiLINE^{SDN}). Se deve stabilire un collegamento nuovo, essa si assume i costi richiesti in media per collegamenti del genere.

Swisscom può prevedere un collegamento comune alla rete, se non sono disponibili sufficienti linee per collegamenti individuali o se altri importanti motivi lo richiedono. Ai clienti che sulla base delle prescrizioni della legislazione sulle telecomunicazioni relativa al servizio universale hanno diritto ad un collegamento alla rete, essa può mettere a disposizione in via eccezionale un collegamento senza filo.

Numeri di chiamata

Swisscom assegna ai clienti numeri di chiamata nell'ambito delle serie di numeri messi a sua disposizione dalle autorità per un uso esclusivo, non trasmissibile. Nel quadro dell'offerta a pagamento di Swisscom «Top Number», i clienti possono scegliere un numero fra quelli disponibili. Non esiste alcun diritto in merito a un determinato numero di chiamata. Il numero non diventa di proprietà del cliente e non può quindi essere né venduto, impegnato, ereditato, né trasmesso a terzi in alcun modo, senza l'espressa approvazione di Swisscom.

Swisscom può modificare i numeri di chiamata dei clienti senza indennizzo se ragioni tecniche o d'esercizio lo rendono necessario o se ciò viene richiesto dalle autorità.

Elenco

Swisscom iscrive i clienti che non hanno espresso un parere contrario in un elenco o li fa iscrivere da terzi, p. es. da Swisscom Directories. Essa non è tenuta a controllare l'esattezza dei dati che i clienti forniscono per l'iscrizione nell'elenco.

Indirizzo bloccato per scopi pubblicitari

Chi non desidera ricevere comunicazioni pubblicitarie può richiedere che le proprie iscrizioni siano contrassegnate con un asterisco (*). L'indirizzo viene comunicato solo a terzi che producono elenchi. Non sono considerati terzi le altre società del Gruppo Swisscom, nonché i fornitori dei servizi che il cliente acquista tramite la rete (vedere cifra 7). L'indirizzo non viene comunicato per altri scopi.

Trasmissione e commutazione di voce e dati

Clienti possono effettuare conversazioni e scambiare dati fra loro e con clienti di altri operatori, in base ai relativi accordi stipulati da Swisscom con questi operatori.

Nel quadro delle possibilità tecniche e d'esercizio esistenti, Swisscom fornisce le prestazioni supplementari elencate nei fogli supplementari «Estensione e scelta delle prestazioni», a condizione che i clienti predispongano gli adeguati impianti d'utente.

Manutenzione della rete fissa

Swisscom provvede alla regolare manutenzione della sua rete. Accetta gli avvisi di guasto sulla sua hotline. Durante gli orari di lavoro provvede a riparare i guasti che si verificano nel suo settore di competenza, entro un termine adeguato e con i mezzi ragionevolmente a sua disposizione. Se Swisscom viene interpellata per un guasto non causato dalla sua rete fissa, i costi possono essere addebitati al cliente.

Intervento di terzi

Per adempiere i suoi obblighi contrattuali, Swisscom può chiedere in ogni momento l'intervento di terzi.

3. Prestazioni/obblighi del cliente

In generale

I clienti si assumono la responsabilità di impiegare il loro collegamento alla rete fissa in modo conforme alle disposizioni di legge e al contratto (in particolare cifra 6) e di pagare il relativo utilizzo entro i termini previsti (vedere cifre 4 e 5).

Equipaggiamenti dei clienti

I clienti provvedono a proprie spese allo stabilimento e alla manutenzione dell'impianto tra il punto d'entrata nell'edificio e la presa. I clienti devono provvedere personalmente all'acquisto, all'installazione, alla funzionalità e alla verifica della conformità alle disposizioni di legge dei loro impianti d'utente. Essi collegano alla rete fissa esclusivamente impianti d'utente conformi alle prescrizioni della legislazione sulle telecomunicazioni.

I clienti prendono le misure necessarie conformi allo stato della tecnica per impedire l'accesso ai sistemi di terzi da parte di persone non autorizzate e la diffusione di virus informatici, per quanto ciò corrisponda alla pratica comune o se vi è modo di ritenere che azioni illecite di questo tipo abbiano origine presso gli impianti dei clienti. Se l'installazione interna o un'installazione d'utente del cliente provoca disturbi o danni agli impianti di Swisscom o di terzi, Swisscom può sospendere la fornitura delle prestazioni senza alcun preavviso né indennizzo e chiedere il risarcimento dei danni.

Responsabilità per l'uso del collegamento

I clienti sono responsabili di qualsiasi uso del loro collegamento, anche da parte di terzi non autorizzati. Essi sono tenuti in particolare al pagamento di tutti gli importi addebitati per l'uso del collegamento, più precisamente quelli per la selezione di numeri a pagamento o quelli addebitati su richiesta esplicita nella fattura di telecomunicazione.

Impiego di fondi e di edifici, diritti di passaggio

Per lo stabilimento e la manutenzione del collegamento alla rete i clienti permettono a Swisscom di utilizzare gratuitamente la proprietà sulla quale esso si trova come pure di accedere agli edifici. I clienti acquisiscono a proprie spese i diritti di passaggio necessari.

4. Prezzi

Fanno stato i listini dei prezzi di Swisscom validi di volta in volta, a meno che i prezzi non vengano fissati nel documento contrattuale o resi noti immediatamente prima dell'uso di un determinato servizio. Con l'impiego dei servizi offerti i clienti accettano i prezzi in vigore. Se Swisscom riduce i prezzi, essa può adeguare contemporaneamente gli sconti concessi prima della riduzione del prezzo.

5. Fatturazione e condizioni di pagamento

In generale

Swisscom allestisce le fatture sulla base delle sue registrazioni. Le registrazioni sono considerate esatte anche se i clienti contestano la fattura e da accertamenti tecnici e amministrativi di Swisscom non risultano elementi comprovanti l'inesattezza di tali registrazioni.

L'importo della fattura deve essere pagato entro la data di scadenza o il termine di pagamento indicati sulla fattura stessa. Entro questa data i clienti possono contestare la fattura per iscritto e con la debita motivazione. Se i clienti rinunciano a contestare la fattura, questa è considerata accettata.

Se le contestazioni riguardano solo un importo parziale della fattura, Swisscom può richiedere ai clienti il pagamento della parte non contestata della fattura entro i regolari termini di pagamento.

Ritardo nel pagamento

Se entro la data di scadenza i clienti non hanno pagato la fattura né l'hanno contestata per iscritto con la debita motivazione, dopo una sollecitazione infruttuosa Swisscom può interrompere la fornitura delle prestazioni per tutti i contratti stipulati con i clienti (ad es. bloccare tutti i collegamenti alla rete fissa), adottare altre misure per impedire danni maggiori e sciogliere il contratto senza nessun preavviso né indennizzo. Per le sollecitazioni, Swisscom può riscuotere le relative tasse. I clienti si assumono i costi che Swisscom deve sostenere per il ritardo nel pagamento. Ciò vale anche per il pagamento tramite addebitamento diretto. Se in caso di addebitamento diretto il conto del cliente non è coperto, Swisscom può riscuotere una tassa di elaborazione di CHF 30.– per singolo caso.

Pagamento anticipato, garanzia

Se ha dubbi in merito all'osservanza delle condizioni di pagamento definite nel contratto o si potrebbero eventualmente incontrare difficoltà nella riscossione di crediti, Swisscom può esigere un pagamento anticipato o una garanzia. Se i clienti non effettuano il pagamento anticipato o non prestano una garanzia, Swisscom può adottare le stesse misure come 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 dai clienti.

Compensazione

I clienti non possono compensare le pretese di Swisscom con eventuali contropretese.

Ordinazione o acquisto di merci e servizi

Se i clienti ordinano o acquistano merci o servizi tramite i loro collegamenti alla rete fissa, selezionando Business Numbers (08xx/09xx) a pagamento, Swisscom può addebitare gli importi corrispondenti sulla sua fattura delle telecomunicazioni. Le disposizioni della presente cifra, in particolare quelle concernenti il ritardo nel pagamento, si applicano anche se Swisscom effettua unicamente la riscossione per conto di terzi. Eventuali contestazioni relative a merci o servizi o altri reclami contro terzi devono essere indirizzati dai clienti direttamente ed esclusivamente a questi ultimi.

6. Contenuto delle informazioni; impiego conforme alle disposizioni legali e contrattuali; abusi

Contenuto delle informazioni

I clienti sono responsabili del contenuto delle informazioni (voce, dati in qualsiasi forma) che essi fanno trasmettere o elaborare da Swisscom o che eventualmente rendono accessibili a terzi. Swisscom non è responsabile delle informazioni che i clienti ricevono oppure che terzi diffondono o rendono accessibili attraverso le reti di telecomunicazione.

Impiego conforme al contratto e alle disposizioni legali

I clienti si assumono la responsabilità di impiegare il loro collegamento in modo conforme al contratto e alle disposizioni legali. Essi non devono impiegare abusivamente il loro collegamento per arrecare disturbo o molestia a terzi, per impedire l'uso regolare di un altro collegamento alla rete né per altri scopi illeciti.

Provvedimenti contro gli abusi

Se sussistono indizi fondati dell'impiego illecito di un collegamento o se un'autorità competente avvisa Swisscom dell'impiego illecito di un collegamento oppure se l'impiego illecito è accertato in una sentenza passata in giudicato, Swisscom può ingiungere ai clienti di impiegare il collegamento in modo conforme al contratto e alle disposizioni di legge, sospendere la fornitura delle prestazioni e sciogliere il contratto senza nessun preavviso né indennizzo ed eventualmente chiedere il risarcimento dei danni. Swisscom può adottare gli stessi provvedimenti se ha motivo di credere che i clienti violano o violeranno il contratto o hanno fornito indicazioni incomplete o non pertinenti al momento della stipulazione del contratto. Se Swisscom disdice il contratto per uno dei motivi summenzionati, i clienti rimangono all'occorrenza soggetti all'obbligo di pagamento conformemente alle disposizioni del documento contrattuale relative alla conclusione anticipata del contratto.

7. Dati dei clienti

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 adempiere agli obblighi contrattuali, per curare le relazioni con i clienti, per assicurare un'elevata qualità dei servizi, per garantire la sicurezza dell'esercizio e dell'infrastruttura, nonché per la fatturazione.

I clienti accettano che nell'ambito della stipulazione e dell'esecuzione del contratto, Swisscom chieda informazioni su di loro o trasmetta a terzi dati relativi alle loro abitudini di pagamento, utilizzi i loro dati per la creazione e lo sviluppo di servizi conformi a esigenze specifiche e per offerte su misura e che i loro dati possano essere trattati all'interno del Gruppo Swisscom per gli stessi scopi. Se Swisscom fornisce un servizio insieme a terzi o se i clienti acquisiscono prestazioni di terzi attraverso la rete di Swisscom, Swisscom può comunicare a terzi i dati dei clienti purché ciò sia necessario per la fornitura di tali servizi o per l'incasso.

Swisscom adotta misure per proteggere la sua rete da interventi di terzi. Non si può tuttavia garantire una protezione assoluta dall'accesso o dall'ascolto non autorizzato. Swisscom non può essere ritenuta responsabile di interventi simili.

Indicazione e soppressione dell'indicazione del numero di chiamata

Se ciò è tecnicamente possibile, di regola il numero di chiamata del chiamante o del chiamato viene indicato indipendentemente dal fatto che il chiamante o il chiamato siano registrati in un elenco. I clienti possono chiedere a Swisscom di programmare gratuitamente la soppressione dell'indicazione permanente del numero di chiamata o attivare autonomamente questa funzione per ogni chiamata. Per ragioni tecniche, l'indicazione o la soppressione dell'indicazione del numero di chiamata non possono essere garantite in ogni caso. Per principio, la soppressione dell'indicazione del numero di chiamata non è possibile per le chiamate destinate ai numeri di emergenza e alle linee di Swisscom riservate agli avvisi di guasto.

8. Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto, i clienti hanno il diritto inalienabile e non esclusivo d'utilizzazione e d'uso dei servizi e dei prodotti. Tutti i diritti in materia di proprietà intellettuale esistente o derivante dall'adempimento del contratto per quanto riguarda i servizi e i prodotti di Swisscom restano a Swisscom o a terzi autorizzati.

9. Disponibilità della rete

Swisscom offre un'elevata disponibilità di rete, ma non può garantire un funzionamento privo di interruzioni e disturbi. Swisscom si riserva il diritto di eseguire in qualsiasi momento lavori di manutenzione alla sua rete. Questi lavori possono causare interruzioni dell'esercizio.

Per il traffico di voce e dati su reti o collegamenti di altri fornitori di servizi di telecomunicazione non possono essere fornite assicurazioni o garanzie in merito alla disponibilità, alla qualità, all'esercizio o all'assistenza.

10. Responsabilità di Swisscom

Disposizioni generali relative alla responsabilità

In caso di violazione del contratto, Swisscom risponde nei confronti del cliente del danno accertato se non prova che non gli è imputabile nessuna colpa. Swisscom risarcisce illimitatamente i danni causati intenzionalmente o per negligenza grave. In caso di negligenza leggera, Swisscom risponde dei danni alle persone in modo illimitato, dei danni materiali fino a CHF 500'000.– per ogni caso di danno e dei danni patrimoniali fino al corrispettivo delle prestazioni ricevute, durante l'ultimo anno contrattuale al massimo però fino all'importo di CHF 50'000.– per ogni caso di danno. Swisscom, tuttavia, non risponde in nessun caso dei danni conseguenti, della perdita di guadagno né della perdita di dati. Swisscom non risponde neppure dei danni causati dall'uso illecito o non conforme al contratto dei suoi servizi.

Protezione degli investimenti

Swisscom ottimizza costantemente i servizi accessibili attraverso la rete fissa e protegge quindi gli investimenti dei propri clienti. Non sussiste invece alcun diritto di singoli clienti ad una particolare configurazione della rete fissa o al mantenimento di servizi accessibili tramite la stessa, a meno che non sia stato espressamente stabilito altrimenti nel documento contrattuale.

Forza maggiore

Swisscom non risponde se per motivi di forza maggiore la fornitura della prestazione è temporaneamente interrotta, è possibile in misura limitata o non è affatto possibile. Per cause di forza maggiore si intendono soprattutto fenomeni naturali di particolare intensità (valanghe, inondazioni, ecc.), eventi bellici, atti terroristici, scioperi, restrizioni impreviste ordinate dalle autorità, interruzione della corrente, attacchi di virus, ecc.

Infoservices, in particolare accesso a Internet

Swisscom non si assume nessuna responsabilità né fornisce alcuna garanzia o assicurazione per la correttezza, la completezza, l'aggiornamento, l'adeguatezza, la legalità, la disponibilità e il recapito entro i termini previsti delle informazioni che vengono rese accessibili attraverso il collegamento alla rete fissa. Swisscom non rimborsa tasse e non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dai download.

Se il cliente impiega il suo collegamento per acquistare merci o servizi di terzi, Swisscom non è – salvo accordi contrari convenuti espressamente – partner contrattuale per queste transazioni. Swisscom non si assume nessuna responsabilità né fornisce alcuna garanzia per le merci o i servizi ordinati o acquistati attraverso il collegamento alla rete fissa, nemmeno quando essa stessa effettua la riscossione di crediti di terzi nei confronti del cliente.

11. Inizio, durata e fine del contratto

Il contratto è a tempo indeterminato. Il cliente può disdire il contratto relativo al collegamento per la fine di un mese osservando un termine di disdetta di due mesi, ma la prima volta per la fine della durata minima di contratto. In caso di disdetta anticipata il cliente è tenuto a pagare le tasse di base mensili fino alla scadenza della durata di contratto ordinaria. Le tasse di base mensili diventano così immediatamente esigibili.

Se la disdetta concerne solo una parte delle prestazioni di Swisscom, le disposizioni contrattuali per le prestazioni rimanenti restano applicabili.

12. Modificazioni del contratto

Swisscom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i servizi, i prezzi e le presenti condizioni generali di contratto. Swisscom comunica in modo appropriato le modifiche al cliente. Se è stata convenuta una durata minima di contratto, i clienti hanno il diritto di disdire anticipatamente il contratto per la data dell'entrata in vigore dell'aumento dei prezzi senza subire conseguenze finanziarie. Senza disdetta, gli aumenti dei prezzi sono considerati accettati dai clienti. Swisscom è autorizzata ad adeguare le proprie tariffe all'eventuale modifica delle aliquote d'imposta o di tasse (segnatamente dell'imposta sul valore aggiunto). In questo caso i clienti non hanno il diritto di disdire il contratto anticipatamente.

13. Trasferimento di diritti e doveri

I clienti non possono trasferire a terzi diritti e doveri risultanti dal presente contratto senza la precedente autorizzazione di Swisscom.

Swisscom può cedere ad un'altra società del Gruppo Swisscom i diritti e i doveri derivanti dal presente contratto.

14. Diritto applicabile e foro competente

Il contratto sottostà al diritto svizzero.

Il foro competente è Berna. I fori obbligatori rimangono riservati.