Condizioni generali per prestazioni di Swisscom

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 (rispettivamente di Migros Mobile per i servizi Migros Mobile, di Wingo per i servizi Wingo e di Coop Mobile per i servizi Coop Mobile) 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.
Set di blocco
Tramite la hotline o online nell'Area clienti il cliente può disporre il blocco di servizi a valore aggiunto acquistati sulla rete Swisscom e conteggiati sulla fattura Swisscom (in particolare numeri 090x, nella telefonia mobile anche i numeri brevi per SMS). Il blocco può comprendere tutti i servizi a valore aggiunto o essere limitato a singole categorie (ad esempio intrattenimento per adulti, numeri 0900 o 0901).

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.
Dati del cliente, indirizzo e-mail
Il cliente è tenuto a informare Swisscom sugli indirizzi aggiornati del contratto, della fattura e della posta elettronica. Swisscom può inviare al cliente, in modo giuridicamente valido, informazioni rilevanti per il contratto (ad es. fatture, solleciti, modifiche dei prodotti e delle CG, informazioni operative come lavori di manutenzione ecc.) per posta o all'ultimo indirizzo e-mail indicato dal cliente oppure ancora tramite altri canali di comunicazione elettronica.
Pubblicità
Il cliente accetta che Swisscom possa inviargli pubblicità su offerte di Swisscom, di società del Gruppo Swisscom e di partner commerciali di Swisscom. Ulteriori informazioni sono disponibili nelle disposizioni sulla protezione dei dati www.swisscom.ch/protezionedati). Il cliente ha la possibilità di revocare il consenso in modo semplice e gratuito in qualsiasi momento (ad esempio online nell'Area Clienti) o di limitarlo a determinati canali di contatto.
Impiego conforme alle disposizioni di legge e al contratto
I servizi sono destinati esclusivamente all'uso abituale. 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 servizi percepiti da Swisscom 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 servizi percepiti da Swisscom. 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 configurazione, 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
Il cliente è tenuto a restituire a Swisscom le apparecchiature fornite a noleggio o in prestito, integre ed entro il termine stabilito da Swisscom, al termine della fornitura del servizio. 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 (ad es. tasse di elaborazione e di servizio) di Swisscom attualmente in vigore e pubblicati su www.swisscom.ch rispettivamente su mobile.migros.ch per i servizi Migros Mobile, su www.wingo.ch per i servizi Wingo e su www.coopmobile.ch per i servizi Coop Mobile. 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

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 può raggruppare diversi corrispettivi del cliente e mettere in conto importi esigui nella prossima fattura. 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 s'intendono accettate dal cliente.
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.
Ritardo nel pagamento
Se entro la data di scadenza il cliente non ha pagato la fattura per intero 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 30.– per sollecito.** Swisscom può ricorrere in qualsiasi momento a terzi per l'incasso. **Il cliente è tenuto a tal fine a pagare direttamente a questo terzo a cui è stato fatto ricorso una tassa minima e a indennizzarlo per i suoi oneri e le sue spese necessarie per l'incasso.** I dettagli sono consultabili su www.swisscom.ch/riscossione.
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.

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. 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 esenterà Swisscom in caso di rivalsa degli stessi terzi su Swisscom da azioni o procedure giudiziari nonché da danni subiti.

10. 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.
Impiego di servizi di crittografia o di anonimizzazione
Qualora il cliente utilizzi servizi di crittografia o anonimizzazione della trasmissione dei dati (ad es. VPN, Private Relay, private DNS) o utilizzi un'infrastruttura con tali impostazioni, il cliente accetta i possibili svantaggi a ciò connessi, e in particolare
> il fatto di rendere impossibile o pregiudicare la fornitura delle prestazioni da parte di Swisscom;
> l'addebito di prestazioni in realtà offerte gratuitamente;
> la limitazione delle possibilità di lotta agli abusi (cfr. il paragrafo seguente).

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.

11. 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, salvo accordi contrari convenuti espressamente, Swisscom non è partner contrattuale né per quanto riguarda i servizi né il pagamento. 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.

12. 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 o telefonicamente alla hotline di Swisscom, 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 per iscritto 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 6 o a causa di ritardo nel pagamento di un servizio, il cliente è debitore nei confronti di Swisscom dei canoni residui fino alla scadenza del periodo di durata minima o del periodo di prolungamento. Per il calcolo dei canoni residui sono determinanti la durata restante e il canone d'abbonamento standard non scontato. Sono salve le eventuali regolamentazioni derogatorie. In caso di risoluzione anticipata da parte di Swisscom per motivi diversi da quelli di cui alla cifra 6 e in assenza di un ritardo nel pagamento, il cliente non deve a Swisscom nessun canone residuo.

13. 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 (ad es. sulla fattura o via e-mail). 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, Swisscom ne informa il cliente in tempo e in anticipo e il cliente può disdire anticipatamente il concernente servizio in questione (ad es. nel caso di opzioni solo quella specifica ma non la prestazione di base) entro la data di entrata in vigore della modifica senza subire conseguenze finanziarie. **In caso contrario, le modifiche sono considerate accettate.** Se riduce i prezzi, Swisscom può adeguare contemporaneamente gli sconti concessi prima di tale riduzione.
Aumento delle aliquote d'imposta, aumenti dei prezzi di terzi, adeguamento all'inflazione
Adeguamenti dei prezzi dovuti a modifiche delle aliquote d'imposta (ad es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto) nonché rincari di operatori terzi (in particolare in caso di servizi a valore aggiunto) non sono da considerare aumenti di prezzo e non autorizzano la disdetta. **Swisscom è autorizzata ad adeguare i prezzi all'inflazione senza che al cliente spetti un diritto di disdetta straordinario o anticipato**. L'inflazione è calcolata sulla base dell'indice nazionale dei prezzi al consumo (IPC) dell'Ufficio federale di statistica (base dicembre 2020 = 100 punti). L'indice iniziale corrisponde allo stato dell'IPC al 1° giugno 2023. In caso di adeguamento del prezzo, il nuovo prezzo ammonta al massimo a: prezzo in vigore sino a quel momento x valore attuale dell'indice / indice iniziale. Per le offerte del servizio universale si applicano inoltre i massimali di prezzo fissati dal diritto sulle telecomunicazioni.
Un adeguamento dei prezzi da parte di Swisscom solo per singole prestazioni non significa una rinuncia a un adeguamento in un secondo momento per altre prestazioni. Ogni prestazione è adeguata da Swisscom al massimo una volta per anno civile. Swisscom informa anticipatamente i clienti interessati in merito agli adeguamenti dei prezzi dovuti all'inflazione.
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 (ad es. sulla fattura o via e-mail) e con anticipo. Se le modifiche sono svantaggiose per il cliente, Swisscom ne informa il cliente in tempo e in anticipo e, 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 e precisamente per tutte le prestazioni sottostanti a queste CG che il cliente percepisce da Swisscom.**

14. 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 il cambio delle parti contraenti in presenza del consenso a voce, online o tacito delle parti contraenti. 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, Swisscom è autorizzata a cedere a terzi i crediti derivanti dal contratto senza il consenso del cliente.

15. 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).

Agosto 2025