

## **1 Campo di applicazione**

1.1 Il campo di applicazione della presente Descrizione delle prestazioni è quello dei servizi di accesso DSL start, DSL mini, DSL standard e DSL max utilizzati per i servizi Internet e delle prestazioni del Service Package Classic.

1.2 Le disposizioni d'uso costituiscono parte integrante della presente Descrizione delle prestazioni e della documentazione contrattuale per i servizi DSL summenzionati.

## **2 Condizioni**

### **2.1 Servizi DSL**

Per motivi tecnici, in casi eccezionali può accadere che l'installazione di servizi DSL debba essere eseguita da Swisscom. In questo caso, Swisscom lo comunica al cliente. Se il cliente desidera un'installazione via Swisscom, si applica la Descrizione delle prestazioni Installazione domestica DSL.

Al cliente compete la responsabilità di procurarsi e installare tutti i collegamenti di rete fissa e gli elementi hardware e software. Egli deve inoltre occuparsi a proprie spese della puntuale realizzazione, manutenzione e rimozione (alla scadenza del contratto) dell'infrastruttura necessaria, ossia del necessario collegamento di rete fissa e/o dello splitter (rimozione e restituzione dello splitter a Swisscom). Il cliente protegge i propri impianti d'utente dall'accesso non autorizzato da parte di terzi.

Il cliente è responsabile del collegamento di rete fissa del servizio DSL risp. chiede l'approvazione al suo titolare per questo contratto. L'accesso Internet può pregiudicare il corretto funzionamento di contascatti integrati o separati.

### **2.2 Service Package Classic**

Il cliente è responsabile dei necessari componenti hardware e software nonché delle configurazioni informatiche. Swisscom non garantisce che l'estensione delle prestazioni relativa ai servizi DSL possa funzionare in modo ineccepibile con tutti i modem disponibili sul mercato.

Per poter utilizzare il Service Package Classic, il cliente deve disporre di un collegamento di rete fissa di Swisscom. Il cliente è responsabile del collegamento di rete fissa risp. dell'approvazione da parte del titolare, qualora non si tratti della stessa persona.

## **3 Prestazioni di Swisscom**

L'importo per i servizi Internet viene corrisposto tramite il servizio DSL stesso o una corrispondente tariffa di navigazione.

Le velocità di trasmissione indicate qui di seguito rappresentano «valori massimi» che – variando a seconda della lunghezza e della qualità della linea – non possono essere sempre garantite. Il funzionamento di ulteriori servizi tramite il collegamento DSL può comportare la riduzione della larghezza di banda (DSL).

Swisscom può apportare in qualsiasi momento adeguamenti tecnici, nella misura in cui non comportino costi aggiuntivi per il cliente e non influiscano negativamente sul funzionamento e sull'efficienza del servizio stesso.

## **4 Estensione delle prestazioni relative ai servizi DSL**

### **4.1 Offerta di base**

#### **4.1.1 DSL start**

Navigazione online fino a 500 kbit/s in download e 100 kbit/s in upload  
Incl. estensione delle prestazioni Service Package Classic

#### **4.1.2 DSL mini**

Navigazione online fino a 2'000 kbit/s in download e 200 kbit/s in upload  
Incl. estensione delle prestazioni Service Package Classic

#### **4.1.3 DSL standard**

Navigazione online fino a 10'000 kbit/s in download e 1000 kbit/s in upload  
Incl. estensione delle prestazioni Service Package Classic

#### **4.1.4 DSL max**

Navigazione online fino a 20'000 kbit/s in download e 1'000 kbit/s in upload  
Incl. estensione delle prestazioni Service Package Classic

### **4.2 Opzioni**

#### **4.2.1 Indirizzo IP statico**

L'indirizzo IP statico rimane di proprietà di Swisscom, viene assegnato al cliente e resta a sua disposizione per la durata del contratto. L'utilizzo dell'indirizzo IP statico è limitato, sul piano personale e oggettivo, all'attività aziendale del cliente; in caso di rapporti con persone fisiche, l'utilizzo è solo personale. Qualsiasi altra forma di utilizzo (impiego da parte di terzi, cessione a terzi e simili) come pure offerte e servizi corrispondenti sono vietati.

#### 4.2.2 Accesso alla Public Wireless LAN di Swisscom

I clienti che dispongono di accesso Internet con banda larga pari o superiore a 1'000/100 kbit/s possono usare, a pagamento, i Public Wireless Hotspot di Swisscom. Il conteggio avviene unitamente alla fatturazione dell'accesso Internet di Swisscom. L'importo dovuto dipende dalla durata di utilizzo. Si applicano i prezzi riportati nel vigente listino. Per il conteggio fanno fede i dati registrati da Swisscom. L'accesso avviene tramite Swisscom Login. Per l'utilizzo è sufficiente registrarsi sulla pagina web dei Public Wireless LAN Hotspot. Le disposizioni della presente Descrizione delle prestazioni valgono anche per l'accesso Internet tramite Public Wireless LAN. Facendo uso della Public Wireless LAN, il cliente accetta implicitamente le relative Condizioni di utilizzo Public Wireless LAN. L'esplicita interruzione dell'utilizzo a pagamento avviene eseguendo la procedura di logout nell'apposita finestra di dialogo di Public Wireless LAN.

### 5 Estensione delle prestazioni Service Package Classic

Le prestazioni Service Package Classic sono una componente fissa dei servizi DSL elencati al punto 4.

#### 5.1 Offerta di base

- 5 indirizzi e-mail @bluewin.ch e/o @bluemail incl. accesso al web o POP 3
- filtro antispam e antiphishing costantemente aggiornato (su richiesta, disattivabile dal cliente)
- filtro antivirus costantemente aggiornato (su richiesta, disattivabile dal cliente)
- Accesso SSL al WebMail
- Spazio di memoria della casella e-mail pari a 500 MB per ogni indirizzo e-mail
- Funzione di inoltrare per e-mail
- Comunicazione di assenze per ferie
- Elenco dei destinatari di e-mail
- Inoltrare di e-mail sotto forma di SMS
- Rubrica per fino a 1'000 iscrizioni
- Sincronizzazione della rubrica con Outlook
- Sincronizzazione con Natel® di Swisscom
- 30 messaggi SMS gratuiti al mese
- SMS box
- Inoltrare di SMS
- Elenco telefonico online, 50 consultazioni gratuite al mese

#### 5.2 Opzioni

- Indirizzi e-mail supplementari
- Spazio di memoria supplementare per il WebMail
- Ulteriori blocchi da 50 MB fino a max. 500 MB

### Descrizione delle prestazioni Servizi DSL (Internet)

- Elenchi di destinatari per l'inoltrare di e-mail
- Ulteriori messaggi SMS in Svizzera
- Ulteriori messaggi SMS all'estero
- Ulteriori consultazioni dell'elenco telefonico online

### 6 Prestazioni relative al processo

#### 6.1 Maintenance Window

Swisscom informa tempestivamente il cliente in merito alle necessarie interruzioni d'esercizio, ad esempio, in caso di lavori di manutenzione (introduzione di nuove tecnologie o aggiornamenti del software ecc.). Swisscom si impegna a ridurre al minimo la durata di tali interruzioni e a eseguirle, se possibile, nei periodi di traffico meno intenso. Le relative informazioni sono pubblicate sul portale di Swisscom ([www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)).

#### 6.2 Accettazione degli avvisi di guasto e supporto tecnico

In caso di guasto o di richiesta di supporto tecnico, il cliente può rivolgersi al seguente helpdesk telefonando al numero gratuito 0800 800 800.

- |                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| - Lunedì - sabato | dalle 7.00 alle 24.00 |
| - Domenica        | dalle 8.00 alle 24.00 |
| - Giorni festivi  | dalle 8.00 alle 24.00 |

#### 6.3 Manutenzione a distanza di router / modem

Al fine di garantire e ottimizzare i propri servizi di configurazione e supporto, Swisscom si riserva la facoltà di intervenire sui terminali del cliente in qualsiasi momento e senza particolare preavviso, allo scopo di assicurarne il perfetto funzionamento dei medesimi (intervento di seguito denominato: «Manutenzione a distanza»).

Swisscom può prevedere che il cliente si colleghi al terminale con cui utilizza Internet esclusivamente attraverso l'accesso online predisposto da Swisscom. Swisscom ha la facoltà di trasferire nella propria banca dati i dati presenti nel terminale. È altresì autorizzata ad adottare provvedimenti volti ad accrescere la sicurezza.

Nell'ambito della manutenzione a distanza, Swisscom può accedere ai dati del cliente direttamente correlati alla configurazione del terminale e ai servizi Internet. I computer del cliente collegati al terminale (PC, notebook) sono esclusi dalla manutenzione a distanza; Swisscom non ha alcun accesso ai dati contenuti in tali computer. È altresì escluso l'accesso ai terminali da parte di terzi.

Per garantire la massima sicurezza della Wireless LAN, Swisscom gestisce le chiavi WLAN su un server centrale. In caso di reset del router/modem è possibile che una

vecchia versione del software del router sia sostituita con una nuova più efficiente. Durante tale processo può accadere che una nuova chiave di sicurezza WPA – generata tramite algoritmo casuale e memorizzata centralmente – sostituisca la precedente chiave WLAN, memorizzata localmente o arrivi a proteggere una rete prima aperta e non protetta. La sostituzione/estensione di protezione aumenta la sicurezza.

Swisscom non risponde di eventuali danni all'hardware del cliente che potrebbero manifestarsi successivamente alla manutenzione a distanza, a meno che essi non siano comprovatamente imputabili alla manutenzione a distanza Swisscom.

## **7 Garanzia / Responsabilità**

Swisscom non garantisce l'ineccepibile funzionamento, la qualità e la disponibilità dei servizi del Service Package Classic.

Swisscom non garantisce che il filtro antispam, antivirus e antiphishing offra una protezione totale contro la ricezione di e-mail spam, phishing o infettate da virus. È esclusa la responsabilità di Swisscom per eventuali danni al sistema del cliente causati da e-mail spam, phishing o infettate da virus. Il cliente è personalmente responsabile delle misure da adottare contro la ricezione e la diffusione di e-mail spam e phishing nonché di virus sui suoi sistemi.

Alcuni servizi di comunicazione mobile (ad es. SMS) vengono trasmessi attraverso la rete mobile di terzi. Swisscom non può fornire garanzie per il funzionamento della rete mobile di terzi, la disponibilità, il recapito dei messaggi, i tempi e le capacità di trasmissione, la qualità e l'assistenza tecnica. Per questo motivo Swisscom non può garantire, in particolare, che i messaggi trasmessi attraverso la rete mobile arrivino sempre a destinazione. Il cliente è tenuto al pagamento dei servizi forniti da Swisscom anche in caso di mancato, errato o ritardato recapito del messaggio attraverso la rete mobile.

## **8 Disposizioni particolari**

### **8.1 Servizi DSL**

#### **8.2 Carrier Preselection**

Con l'ordinazione, il cliente conferma che per il collegamento richiesto (nel caso di ISDN vanno riportati anche tutti i numeri secondari [MSN]) non è attivata alcuna Carrier Preselection (CPS) presso altri provider diversi da Swisscom. Quando, al momento dell'iscrizione, dovesse risultare un provider diverso, Swisscom ha la facoltà di disporre la cancellazione immediata della CPS.

## **Descrizione delle prestazioni Servizi DSL (Internet)**

### **8.3 Rischi di utenza**

Al fine di garantire la fornitura dei propri servizi, Swisscom si impegna ad adottare tutte le misure economicamente ragionevoli, tecnicamente possibili e proporzionate allo scopo. In ordine alla protezione dei dati, i clienti che utilizzano Internet corrono i rischi seguenti: le e-mail inviate in forma non criptata possono essere lette, modificate, eliminate o ritardate da persone non autorizzate; i mittenti possono essere falsificati, i contributi in newsgroup, forum e chat possono essere modificati, falsificati ed elaborati da terzi. In circostanze particolari non è da escludere che terzi possano controllare il traffico Internet nel World Wide Web (www) e individuare i nomi d'utente e le password. La crittografia migliora la riservatezza e l'attendibilità delle informazioni. Adeguate protezioni da attacchi esterni (firewall) possono impedire che terzi non autorizzati si introducano nella rete del cliente. Il cliente deve provvedere autonomamente all'adozione delle necessarie misure protettive.

### **8.4 DSL start**

Per DSL start, oltre al canone di abbonamento mensile, si applicano tasse di utilizzo (tariffa di navigazione). In caso di conteggio a tempo, ogni volta che esce da Internet, il cliente è tenuto a scollegarsi per interrompere il servizio a pagamento.

### **8.5 Service Package Classic**

#### **8.5.1 E-mail**

Il limite quantitativo per il Service Package Classic è di 500 MB per ogni indirizzo e-mail.

#### **8.5.2 Filtro antispam e antiphishing**

I messaggi e-mail filtrati e riconosciuti come spam o phishing vengono archiviati nella cartella spam del WebMail di Swisscom. Il contenuto di questa cartella viene cancellato da Swisscom una volta alla settimana.

Swisscom ha la facoltà di spostare nella cartella spam della casella di posta elettronica del cliente i messaggi dannosi (ad es. phishing, virus, vermi) non riconosciuti dai filtri.

#### **8.5.3 Filtri antivirus e antispam per l'invio di e-mail**

Swisscom può filtrare e-mail inviate tramite suoi servizi di posta elettronica in ordine all'accertamento di software dannosi (virus, vermi ecc.) o dell'utilizzo illegale di servizi di posta elettronica Swisscom (invio di spam e simili).

#### 8.5.4 Cestino

Le e-mail che si trovano da oltre 30 giorni consecutivi nella cartella cestino del WebMail di Swisscom vengono automaticamente cancellate.

I messaggi SMS che si trovano da oltre 30 giorni consecutivi nella cartella cestino dell'SMS box di Swisscom vengono automaticamente cancellati.

### **9 Garanzia relativa ai terminali**

Le prestazioni di garanzia di Swisscom sull'acquisto di terminali si basano sul certificato di garanzia ovvero sul bollettino di consegna o sullo scontrino di cassa relativo all'acquisto.

### **10 Fatturazione**

L'accesso Internet viene fatturato mensilmente. L'obbligo di pagamento decorre dal giorno successivo alla registrazione o al più tardi 21 giorni dopo l'attivazione del segnale da parte di Swisscom. Un eventuale ritardo a lui imputabile, non esonera il cliente dall'obbligo di pagamento.

In caso di mesi incompleti, per ogni giorno viene fatturato un importo pari a 1/30 del canone mensile.

### **11 Disdetta**

La disdetta del collegamento di rete fissa DSL da parte del titolare autorizza Swisscom a disattivare – per la data di disdetta del collegamento di rete fissa – anche l'accesso Internet ivi installato. In tal caso, il contratto Internet cessa automaticamente alla data di disdetta (Internet) immediatamente successiva.