1. Oggetto

Le presenti condizioni generali di contratto (CGC) regolano gli aspetti generali del rapporto commerciale per l'acquisto risp. la fornitura di servizi IT, di telecomunicazione e affini tra Swisscom (Svizzera) SA («Swisscom») e i suoi clienti commerciali («cliente»).

2. Ambito contrattuale

2.1. Struttura del contratto

1 Le presenti CGC sono parte integrante dei contratti tra Swisscom e il cliente e definiscono le basi giuridiche della relazione commerciale.

2 I singoli contratti regolano essenzialmente le prestazioni che devono essere fornite da Swisscom e il relativo corrispettivo dovuto dal cliente, nonché le particolarità specifiche del prodotto.

3 Nella misura in cui nelle presenti CGC si parla di contratti, s'intende l'intero corpus contrattuale tra Swisscom e il cliente.

4 L'esclusione delle presenti CGC o l'inclusione di altre condizioni contrattuali, alle quali il cliente fa riferimento in dichiarazioni, in particolare ordini, offerte o inviti a presentare offerte, sono parte integrante del contratto solo se Swisscom le ha accettate esplicitamente in forma scritta per le prestazioni interessate. La fornitura delle prestazioni da parte di Swisscom non costituisce un'accettazione (tacita).

2.2. Stipulazione di singoli contratti

I singoli contratti possono essere stipulati per iscritto o anche in altra forma (ad es. tramite ordini online). Qualora il contratto non sia stipulato per iscritto, esso si perfeziona con la conferma d'ordine in forma scritta di Swisscom o con la fornitura della prestazione da parte della stessa. La conferma d'ordine vale come contenuto vincolante del contratto, se il cliente non lo contesta entro 5 giorni dalla notifica, dimostrando che era stato concordato qualcosa di diverso. Swisscom non è tenuta ad accettare ordini del cliente risp. si riserva di annullare gli ordini (in particolare in caso di verifica della solvibilità con esito negativo).

2.3. Modifiche contrattuali

1 Eventuali modifiche contrattuali possono essere proposte da ciascuna parte in ogni momento. Per il perfezionamento di modifiche contrattuali si applica in linea di principio la stessa procedura vigente per la stipulazione di singoli contratti (cifra 2.2).

2 Swisscom può effettuare con un preavviso di almeno 6 mesi adeguamenti oggettivamente importanti dei processi o della funzionalità, nonché modifiche di condizioni contrattuali o commerciali (inclusa l'interruzione di prodotti) a carico del cliente. Modifiche a breve termine sono ammesse se dovute a mutate circostanze imprevedibili (ad es. in seguito a sentenze giudiziarie, sanzioni, ecc.). Per soluzioni realizzate specificatamente per il cliente, tali adeguamenti presuppongono inoltre un interesse legittimo da parte di Swisscom (ad es. nuovi standard o nuove prescrizioni normative, nuove tecnologie, maggiori costi di terzi, passaggio a nuovi fornitori, modifiche dei modelli di licenza, rincaro, phase-out di prodotti, ecc.). Al cliente spetta un diritto di disdetta delle prestazioni interessate, che può esercitare entro al massimo 30 giorni civili dalla data della comunicazione dell'adeguamento. In questo caso la disdetta ha effetto al momento dell'entrata in vigore degli adeguamenti. Sono esclusi ulteriori diritti del cliente.

3 Swisscom è autorizzata in qualsiasi momento ad adeguare altri processi e funzionalità alle mutate circostanze aziendali o commerciali.

2.4. Entrata in vigore, durata e disdetta

1 L'entrata in vigore, la durata e le possibilità di disdetta ordinaria dei contratti sono stabilite nei singoli contratti. Qualora i singoli contratti non siano limitati nel tempo, essi sono da considerarsi stipulati a tempo indeterminato per quanto concerne la prestazione di durata ivi contenuta e, salvo diverso accordo, possono essere disdetti di volta in volta per la fine dell'anno civile con preavviso di sei mesi. Qualora sia stata concordata una durata minima contrattuale, la disdetta è possibile al più presto alla scadenza di tale durata.

2 È fatto salvo in ogni momento il diritto di disdetta con effetto immediato per gravi motivi. Sono considerati motivi gravi in particolare:

a) il verificarsi di eventi o circostanze che rendono incomportabile per la parte che dà la disdetta la prosecuzione della collaborazione concordata ai sensi dei rispettivi contratti, in particolare la persistente e grave violazione di obblighi contrattuali essenziali commessa della controparte;

b) la pubblicazione ufficiale della dichiarazione di fallimento o della moratoria concordataria concernente la controparte;

c) la prestazione incompleta di un pagamento anticipato o di altre garanzie dovute contrattualmente (cfr. in particolare la cifra 5 cpv. 6)

3 Se una violazione contrattuale da parte di Swisscom può essere sanata, il cliente deve diffidare Swisscom per iscritto, accordandole un termine di 60 giorni civili per porvi rimedio, prima di pronunciare la disdetta.

3. Prestazioni di Swisscom

1 Swisscom fornisce le proprie prestazioni conformemente alle disposizioni delle presenti CGC e dei contratti. Swisscom fornisce le proprie prestazioni a regola d'arte e diligentemente.

2 Salvo diverso accordo, Swisscom è responsabile della pianificazione, dell'acquisizione, della gestione, del mantenimento, della manutenzione, della supervisione, del rinnovamento o dell'upgrade, nonché di altro uso delle risorse necessarie per la fornitura dei servizi di Swisscom. Ciò vale anche per l'hardware e il software utilizzati, ad eccezione delle risorse messe a disposizione dal cliente conformemente agli accordi contrattuali.

3 In caso di spedizione di beni al di fuori della Svizzera, la fornitura avviene secondo DAP (Incoterms® 2020).

4 Swisscom può ricorrere ad ausiliari (in particolare subappaltatori) in Svizzera e all'estero. Essa risponde del comportamento dei propri ausiliari come se fosse il proprio, a meno che il contratto individuale non preveda una responsabilità limitata o il cliente abbia richiesto il coinvolgimento di un determinato ausiliario.

4. Obblighi di collaborazione del cliente

1 Il cliente deve ragionevolmente supportare Swisscom e i suoi ausiliari attivamente e conformemente alle tempistiche nella fornitura delle loro prestazioni, eseguire le necessarie operazioni preparatorie e di messa a disposizione, nonché accordare l'accesso necessario ai propri locali, ai propri sistemi e alle proprie risorse.

2 Per risorse installate nei locali del cliente, il cliente mette a disposizione i locali necessari, incl. elettricità, impianti domestici, cablaggio dell'edificio, ecc. conformemente alle specifiche del produttore. Il cliente li protegge da accessi e manipolazioni non autorizzati.

3 Il cliente è tenuto a impiegare per le risorse che deve mettere a disposizione esclusivamente software attuali, supportati dal rispettivo produttore, ecc. Egli stipula adeguati contratti di manutenzione e assistenza per l'intera durata della fornitura delle prestazioni da parte di Swisscom.

4 Il cliente è responsabile della protezione dei componenti e degli elementi di sicurezza messi a sua disposizione da Swisscom per l'utilizzo (segnatamente password, token, informazioni di accesso al sistema, dispositivi di cifratura e di sicurezza, metodi di autenticazione, ecc.) e informa Swisscom immediatamente nella misura in cui ciò non possa essere garantito (ad es. a causa di una divulgazione di elementi di sicurezza o manipolazioni illecite).

5 Il cliente è tenuto a informare Swisscom in merito al suo attuale indirizzo valido postale e e-mail per la fatturazione e la corrispondenza contrattuale. Swisscom può inviare al cliente informazioni contrattualmente rilevanti (ad es. fatture, solleciti, modifiche dei prodotti o delle CGC, informazioni aziendali come lavori di manutenzione, ecc.) in maniera giuridicamente valida per posta, all'ultimo indirizzo e-mail da lui indicato o tramite altri canali di comunicazione elettronica.

6 Inoltre, valgono gli specifici obblighi di collaborazione indicati nelle altre parti integranti del contratto.

7 Se il cliente non adempie o non adempie correttamente ai propri obblighi di collaborazione, Swisscom non è più tenuta ad adempiere il contratto, ma si adopera comunque per fornire le proprie prestazioni. Il cliente è tenuto a rimborsare a Swisscom l'onere supplementare che ne deriva. Si applicano le tariffe orarie o giornaliere convenute contrattualmente risp., in mancanza di tale accordo, le tariffe orarie o giornaliere usuali sul mercato (entrambe di seguito «tariffe orarie o giornaliere applicabili»). Qualora a Swisscom sia imputabile una corresponsabilità, l'onere supplementare sarà assunto proporzionalmente dalle parti.

5. Compenso e fatturazione

1 Il cliente deve pagare i compensi previsti nei contratti per le prestazioni fornite da Swisscom.

2 Se non diversamente dichiarato da Swisscom, tutti i prezzi s'intendono al netto di imposte, tributi e tasse. Se le imposte, i tributi e le tasse sono inclusi nei prezzi, Swisscom può adattare i prezzi dal momento della modifica di imposte, tributi e tasse, senza che il cliente abbia diritto ad una disdetta eccezionale.

3 Imposte, tributi e/o tasse, incluse, ma non solo, imposte alla fonte e/o ritenute d'imposta, che vengono prelevati da autorità governative estere o per loro conto sulle transazioni effettuate nell'ambito dei contratti, sono a carico del cliente, a meno che il cliente non dimostri di beneficiare di una corrispondente esenzione. Qualora il cliente debba trattenere o detrarre imposte o tributi di questo genere dai pagamenti effettuati nell'ambito del presente contratto, questi somma tale importo supplementare all'importo del pagamento, affinché Swisscom, dopo tale trattenuta o detrazione, riceva l'importo che sarebbe stato pagato senza la trattenuta o la detrazione in questione. Qualora per la fornitura delle prestazioni all'estero risultino ulteriori imposte, tributi o tasse (ad es. a seguito dell'impiego di collaboratori o altri ausiliari di Swisscom presso sedi del cliente al di fuori della Svizzera), anche queste devono essere pagate dal cliente. Swisscom informerà

preventivamente il cliente in proposito e si adopererà per evitare/minimizzare ciò. Il cliente informa anticipatamente Swisscom in merito a modifiche fiscali rilevanti concernenti le sue sedi all'estero interessate dall'entità delle prestazioni. Swisscom è autorizzata ad adeguare di conseguenza i prezzi e le prestazioni.

[4] Swisscom fa valere i crediti esigibili mediante fattura. Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni civili dalla fatturazione.

[5] Le fatture sono considerate accettate dal cliente se questi non le ha contestate per iscritto, indicando una motivazione oggettiva, entro 90 giorni dalla data della fattura. Posizioni di fatturazione errate non autorizzano il cliente a trattenere il pagamento di posizioni di fatturazione corrette.

[6] Il cliente cade in mora dopo la scadenza del termine di pagamento. Si applica l'interesse di mora previsto per legge. Se il cliente è in mora con un pagamento, Swisscom può far dipendere la fornitura di ulteriori prestazioni dal pagamento integrale delle fatture in sospeso e, a sua discrezione, anche da pagamenti anticipati o altre garanzie.

[7] Le prestazioni richieste dal cliente, i cui prezzi non sono stati concordati in modo specifico, devono essere pagate in base al dispendio effettivo, alle tariffe orarie o giornaliere applicabili.

[8] Swisscom è autorizzata a fatturare al cliente tasse di sollecito (oltre all'interesse di mora), tasse per fatture cartacee, nonché per il pagamento in contanti (segnatamente allo sportello postale). Swisscom può inoltre ricorrere in qualsiasi momento a terzi per l'incasso o cedere loro crediti. Il cliente deve pagare direttamente al terzo coinvolto le commissioni minime e indennizzargli inoltre i suoi costi e le sue spese individuali necessari per l'incasso. La panoramica delle commissioni attualmente in vigore è consultabile all'indirizzo https://www.swisscom.ch/b2b-legal. Un adeguamento di tali commissioni non autorizza il cliente a una disdetta anticipata del contratto.

6. Accettazione e collaudo

[1] Il cliente è tenuto a ricevere tutte le prestazioni di Swisscom subito dopo la loro messa a disposizione (accettazione).

[2] Dopo l'accettazione, di regola il cliente effettua un'ispezione di collaudo per le prestazioni uniche fornite nell'ambito di un contratto d'appalto. L'ispezione di collaudo e il relativo risultato sono riportati in un verbale di collaudo. Swisscom ha diritto a una dichiarazione scritta di avvenuto collaudo. Qualora non sia stata concordata alcuna ispezione di collaudo o il cliente vi rinunci, questi deve notificare per iscritto eventuali difetti, entro 20 giorni civili dalla messa a disposizione.

[3] Swisscom può esigere il collaudo di prestazioni parziali, laddove ciò sia ragionevole per il cliente. In tal caso, in occasione di un successivo collaudo finale, eventuali difetti possono essere fatti valere solo nella misura in cui tali difetti, in occasione di un precedente collaudo (parziale), non siano stati riconosciuti e non avrebbero potuto essere riconosciuti.

[4] Se l'ispezione di collaudo evidenzia almeno un difetto grave, il collaudo viene rinviato. Swisscom elimina i difetti gravi constatati entro un termine adeguato e mette nuovamente a disposizione l'oggetto della fornitura in questione per il collaudo da parte del cliente.

[5] Se anche in occasione di un'ulteriore ispezione di collaudo viene constatato almeno un difetto grave, il cliente è autorizzato a recedere dalla parte di prestazione interessata risp., qualora ciò non sia ragionevolmente esigibile, dai relativi singoli contratti. Le prestazioni ricorrenti già fornite da Swisscom nel corso della durata del contratto non sono toccate dal recesso e devono essere pagate dal cliente.

[6] Difetti di minore entità non legittimano il cliente a rifiutare il collaudo, tuttavia Swisscom deve eliminare tali difetti entro un congruo termine. In caso contrario, il cliente ha diritto a una corrispondente riduzione del prezzo.

[7] Le prestazioni s'intendono automaticamente collaudate se il cliente non dichiara per iscritto di rifiutare il collaudo, entro 20 giorni civili dalla messa a disposizione della prestazione, indicando in modo specifico i difetti gravi. Le prestazioni si considerano inoltre accettate senza ulteriori formalità, non appena il cliente utilizza risp. lascia utilizzare gli oggetti della fornitura a livello operativo o commerciale.

7. Mora di Swisscom

[1] Salvo diverso accordo stipulato per iscritto, Swisscom cade in mora dopo la scadenza di un congruo termine supplementare fissato dal cliente in una diffida scritta. I termini s'intendono rispettati con la messa a disposizione della prestazione da parte di Swisscom.

[2] Se Swisscom è in mora, il cliente deve fissare per iscritto un termine adeguato per l'adempimento successivo.

[3] Qualora Swisscom non adempia il proprio obbligo di prestazione neppure entro la scadenza di tale termine, il cliente è autorizzato a recedere dalla parte di prestazione interessata risp., qualora ciò non sia ragionevolmente esigibile, dai relativi singoli contratti. Le prestazioni ricorrenti già fornite da Swisscom nel corso della durata del contratto non sono toccate dal recesso e devono essere pagate dal cliente.

[4] Il mancato rispetto dei Service Level con indicazione dei tempi non rientra nel campo di applicazione delle norme in materia di mora. Al riguardo si applicano le altre disposizioni contrattuali (in particolare la garanzia).

[5] Il recesso è escluso in caso di rapporti obbligatori di durata. È fatta salva la disdetta per gravi motivi.

8. Garanzia

Swisscom garantisce che le sue prestazioni corrispondono alle specifiche e alle garanzie concordate nei contratti, nonché alle caratteristiche oggettivamente presupposte per l'uso concordato. I termini e i diritti connessi alla garanzia per i difetti definiti di seguito si considerano esaustivi, fatte salve le disposizioni di legge imperative.

8.1. Garanzia per contratti di compravendita

Swisscom si assume nei confronti del cliente la garanzia conformemente alle condizioni allegate ai prodotti. In mancanza di tali allegati, si applica una garanzia della durata di dodici mesi a partire dalla fornitura per gli hardware e di tre mesi per software/licenze.

8.2. Garanzia per prestazioni uniche nell'ambito di contratti d'appalto

[1] La durata della garanzia è di sei mesi dall'avvenuto collaudo.

[2] Qualora, ad avvenuto collaudo con esito positivo, l'opera sia gestita, manutenuta o oggetto di assistenza da parte di Swisscom, l'eliminazione dei difetti avverrà esclusivamente in base alle disposizioni e ai processi del rispettivo contratto per prestazioni di gestione, manutenzione o assistenza.

8.3. Diritti connessi alla garanzia per i difetti in caso di contratti di compravendita e di prestazioni uniche nell'ambito di contratti d'appalto

Qualora sussista un difetto coperto dalla garanzia, il cliente può esigere dapprima soltanto una rettifica gratuita. Se il difetto non può essere eliminato entro un termine adeguato alla causa del difetto, il cliente fissa un termine supplementare adeguato per l'eliminazione gratuita del difetto. Swisscom può anche effettuare, a propria discrezione, una sostituzione al posto di una rettifica. Se la rettifica fallisce nuovamente, il cliente può:

a) esigere una congrua riduzione del prezzo, oppure
b) in caso di difetto grave, recedere dalla parte di prestazione interessata risp., qualora ciò non sia ragionevolmente esigibile, dai singoli contratti interessati. Se il recesso concerne indirettamente anche contratti con prestazioni ricorrenti (ad es. gestione o manutenzione del prodotto), qualora sussista un nesso materiale e una prosecuzione non sia ragionevolmente esigibile, tali contratti possono essere disdetti in via straordinaria. Il compenso è in tal caso dovuto pro rata temporis.

8.4. Garanzia e diritti connessi alla garanzia per i difetti per prestazioni di gestione, manutenzione e assistenza

[1] Swisscom garantisce il rispetto dei Service Level concordati nei contratti.

[2] Le prestazioni per le quali non è stato concordato nessun altro Service Level sono fornite in modo «best effort». Ciò significa che Swisscom si adopera in modo adeguato ed economicamente ragionevole, con le risorse a sua disposizione, per fornire le prestazioni risp. eliminare i guasti, senza tuttavia garantire il rispetto di una qualità superiore o di determinate tempistiche.

[3] Qualora Swisscom violi gravemente gli stessi Service Level garantiti più di due volte nell'arco di sei mesi, ciò costituisce un grave motivo di disdetta per il cliente.

8.5. Garanzia d'evizione

[1] Swisscom garantisce che le sue prestazioni non violano diritti di protezione spettanti a terzi in Svizzera (di seguito «diritti di protezione»).

[2] Qualora un terzo, sulla base di un diritto di protezione asseritamente prevalente, cerchi di impedire al cliente la fruizione conforme al contratto delle prestazioni di Swisscom nell'ambito delle specifiche condizioni di utilizzo, il cliente notificherà ciò a Swisscom per iscritto, entro cinque giorni civili. A condizione che il cliente effettui una notifica tempestiva e fornisca opportuna assistenza, Swisscom, a propria discrezione e a proprie spese:

a) modificherà le proprie prestazioni (compreso il software) in modo tale che non violino (più) i diritti di protezione del terzo in caso di adempimento di tutti i requisiti contrattuali essenziali oppure
b) procurerà al cliente una licenza del terzo.

Qualora entrambe le varianti non siano possibili o siano sproporzionate per Swisscom, essa potrà disdire in via straordinaria le parti di prestazione risp. i contratti interessati. Al cliente spetta un corrispondente diritto di disdetta se la variante scelta da Swisscom non è obiettivamente accettabile per lui. In entrambi i casi, il cliente avrà diritto al risarcimento dei danni nell'ambito della limitazione della responsabilità conformemente alla cifra 10.

[3] Qualora il terzo promuova un'azione giudiziaria nei confronti del cliente, questi lascerà a Swisscom l'esclusivo controllo della conduzione del processo e compierà tutti gli atti necessari a tal fine, nella misura in cui ciò sia ammesso e possibile secondo il codice di procedura applicabile. A tale

condizione, le spese di conduzione del processo (incluse adeguate spese legali) e le pretese di risarcimento danni del terzo avente diritto (incluse le spese processuali e le spese ripetibili) attribuibili a un tale diritto e che sono definitivamente poste a carico del cliente in un tale procedimento o in una transazione approvata da Swisscom, sono considerate danni diretti del cliente. Per il resto si applica la cifra 10 delle presenti CGC.

8.6. Esclusioni della garanzia

1 La garanzia è esclusa in caso di difetti le cui cause non sono imputabili a Swisscom o ad ausiliari da essa incaricati (ad es. interventi da parte di altri terzi o del cliente, forza maggiore). Le garanzie contrattuali non si estendono neppure alle risorse (compreso le licenze software di un produttore terzo) messe a disposizione dal cliente, anche se acquistate da Swisscom a nome del cliente.

2 Swisscom non garantisce in alcun modo che le opere da essa realizzate o fornite (in particolare software personalizzati) e i sistemi informatici da essa gestiti possano essere impiegati, senza interruzioni ed errori, in tutte le combinazioni richieste dal cliente, con dati hardware o software di qualsivoglia genere.

3 Se il cliente o gli ausiliari da lui incaricati dispongono di autorizzazioni che consentono di interferire nella responsabilità operativa di Swisscom (in particolare i diritti admin/root), i Service Level interessati dalla possibilità di interferenza sono posti fuori servizio. Swisscom si riserva di stabilire condizioni quadro tecniche e organizzative per tali autorizzazioni.

4 Qualora Swisscom fornisca prestazioni in relazione all'analisi o all'eliminazione di presunti o effettivi difetti non contemplati dalla garanzia di Swisscom, il cliente dovrà pagare tali prestazioni in base al dispendio effettivo e alle tariffe orarie o giornaliere applicabili.

9. Diritti di proprietà, di protezione e di utilizzazione

9.1. Proprietà sulle cose

Salvo esplicito accordo scritto di diverso tenore, i contratti non prevedono alcun trasferimento di proprietà.

9.2. Diritti di protezione e di utilizzazione

1 Swisscom accorda al cliente il diritto personale non trasferibile e non esclusivo di usufruire delle prestazioni di Swisscom concordate nei contratti. Il contenuto e la portata di tale diritto risultano dai contratti. In caso di prestazioni che secondo il contratto devono essere fornite solo per un determinato periodo di tempo, tale diritto si limita alla durata del relativo contratto.

2 Qualora, nell'ambito della fruizione delle prestazioni, il cliente utilizzi prodotti di terzi riconoscibili per lui, il cliente accetta inoltre le condizioni del produttore relative a tali prodotti (in particolare le condizioni di licenza, le prescrizioni di sicurezza, ecc.).

3 Swisscom o il terzo autorizzato mantengono tutti i diritti sulla proprietà intellettuale esistente o che sorge al momento dell'adempimento del contratto (diritti d'autore, diritti sui brevetti, diritti sui marchi, ecc.) in relazione alle prestazioni di Swisscom. Entrambi non sono soggetti a limiti o a obblighi nei confronti del cliente per quanto attiene all'ulteriore sfruttamento e a un'utilizzazione diversa di tale proprietà intellettuale. Qualora le parti abbiano creato congiuntamente la proprietà intellettuale, esse si attribuiscono reciprocamente e durevolmente la facoltà di utilizzare e sfruttare tali diritti, senza limiti e in modo indipendente l'una dall'altra, osservando l'obbligo di segretezza. In caso di software, salvo accordo scritto di diverso tenore, il cliente non ha alcun diritto al codice sorgente e non può neppure farne uso o procurarselo.

4 Ciascuna parte riconosce l'esistenza della proprietà intellettuale della controparte e di eventuali terzi e non farà nulla che possa pregiudicarne il valore, impedendone altresì, nei limiti delle sue possibilità, un utilizzo non autorizzato.

10. Responsabilità

1 In caso di violazioni contrattuali Swisscom risponde per i danni dimostrati, a meno che non provi di non avere alcuna colpa. Non sussiste in particolare colpa di Swisscom in caso di:

a) colpa propria del cliente o dei suoi ausiliari;
b) colpa di terzi che non sono ausiliari di Swisscom, nonché in caso di forza maggiore, sempre a condizione che Swisscom abbia adottato le misure eventualmente concordate contrattualmente contro determinati eventi.

2 Swisscom risponde illimitatamente per danni causati intenzionalmente e per negligenza grave, nonché per danni alle persone. In tutti gli altri casi, Swisscom risponde per danni materiali e patrimoniali complessivamente per anno contrattuale fino al 100% del compenso annuo concordato in modo vincolante per il singolo contratto interessato, tuttavia al massimo fino a CHF 50'000.- per sinistro. Swisscom non risponde in nessun caso per danni indiretti e conseguenti, in particolare per mancato guadagno o per perdite di dati o reputazione, oppure per pretese di terzi.

3 In caso di personale a prestito Swisscom risponde esclusivamente per la scelta accurata dei collaboratori messi a disposizione nell'ambito del prestito di personale.

4 Qualora per violazioni contrattuali da parte di Swisscom siano dovute pene convenzionali, al cliente non spettano in proposito ulteriori pretese, neppure di risarcimento dei danni o di restituzione risp. riduzione del prezzo.

5 Ulteriori disposizioni sulla responsabilità a carico di Swisscom si applicano solo qualora facciano espresso riferimento alla presente disposizione, e ciò anche se sono riportate in documenti che prevalgono sulle presenti CGC.

6 Le precedenti disposizioni valgono per pretese contrattuali ed extracontrattuali.

11. Forza maggiore

1 Con forza maggiore le parti intendono, nell'ambito dei contratti, in particolare, ma non esclusivamente: eventi naturali di particolare gravità (valanghe, inondazioni, frane, ecc.), terremoti, eruzioni vulcaniche, sabotaggi, attacchi DDoS, attacchi hacker, malware, ransomware, epidemie, interruzione di corrente presso i fornitori di energia, guerre ed eventi bellici, rivoluzioni, ribellioni, terrorismo, insurrezioni e le misure adottate contro di essi, restrizioni imprevedibili disposte dalle autorità.

2 Se, per ragioni di forza maggiore, una parte non è in grado di adempiere integralmente i propri obblighi contrattuali, essa è temporaneamente esonerata dal loro adempimento, a condizione che abbia adottato eventuali misure concordate contrattualmente contro determinati eventi.

3 Qualora in tal caso il mantenimento del contratto non sia - o non sia più - oggettivamente esigibile per la controparte, quest'ultima può disdire le prestazioni in questione con effetto immediato.

12. Protezione dei dati e riservatezza

12.1. Protezione dei dati

1 Nell'ambito del rapporto contrattuale, ciascuna parte tratta dati personali relativi a collaboratori e altri ausiliari della controparte, tra cui ad es. nome, indirizzo postale / e-mail / IP, numero di telefono, professione / funzione, mezzi di identificazione, copie di documenti d'identità, ecc. Ai fini dell'esecuzione del contratto e della cura del rapporto contrattuale (ad es. comunicazione, controllo degli ingressi/degli accessi, segnalazioni di guasti, ordinazioni, fatturazioni, analisi della soddisfazione, informazioni in merito a nuovi prodotti, inviti a eventi, ecc.), le parti condividono la responsabilità per il trattamento di questi dati personali sui loro rispettivi sistemi, applicando adeguate misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati.

2 Inoltre, ai fini della garanzia della qualità, dello sviluppo dei prodotti e per offerte su misura, Swisscom tratta dati di collaboratori e altri ausiliari del cliente concernenti l'utilizzo dei servizi erogati da Swisscom. Swisscom informa previamente il cliente tramite i propri canali di comunicazione, ad es. tramite il portale Business, in merito a eventuali ulteriori finalità del trattamento dei dati. Conformemente alle disposizioni sulla protezione dei dati, il cliente ha a sua disposizione corrispondenti opzioni per l'accettazione o il rifiuto di determinati tipi di trattamento dei dati.

3 Nell'ambito del trattamento dei dati personali di collaboratori e altri ausiliari della controparte, ciascuna parte si attiene alla legge sulla protezione dei dati (in particolare in caso di ricorso a responsabili del trattamento dei dati su commissione e di trasmissione dei dati all'estero). Ciascuna parte informa i propri collaboratori e gli altri ausiliari in merito al trattamento effettuato dalla controparte, è il primo interlocutore per i diritti degli interessati e adempie i propri obblighi di notifica e informazione nei confronti dell'autorità di vigilanza e delle persone interessate da una violazione. Le parti si informano reciprocamente in proposito e si coordinano. Nei rapporti interni, le parti rispondono solo per i danni causati da propri atti o omissioni.

4 Inoltre, a seconda della prestazione, Swisscom tratta dati personali solo su incarico del cliente (ad es. nelle offerte di hosting). Swisscom tratta tali dati personali che le sono stati affidati dal cliente esclusivamente per l'adempimento dello scopo contrattuale e conformemente alla Convenzione in merito al trattamento dei dati su commissione (consultabile all'indirizzo https://www.swisscom.ch/b2b-legal). Disposizioni specifiche in merito al trattamento dei dati (ad es. limitazioni geografiche, controlli di sicurezza relativi alle persone, trasmissione a terzi), concordate nei singoli contratti, si applicano esclusivamente nell'ambito del trattamento dei dati su commissione.

12.2. Segretezza

1 Per le informazioni confidenziali affidate dal cliente a Swisscom nell'ambito della fruizione delle prestazioni (in particolare i dati relativi al contenuto delle applicazioni del cliente conservati presso Swisscom su incarico dello stesso), si applica per analogia la cifra 12.1 cpv. 4, inclusa la norma nella Convenzione in merito al trattamento dei dati su commissione, anche se non si tratta di dati personali.

[2] In relazione agli obblighi di segretezza previsti da leggi speciali, applicabili al cliente, Swisscom e gli ausiliari da essa incaricati non sono considerati suoi ausiliari ai sensi del diritto penale e sono responsabili del rispetto di tali disposizioni solo se ciò è stato esplicitamente concordato.

[3] Entrambe le parti obbligano se stesse, nonché gli ausiliari da loro incaricati in Svizzera e all'estero ai fini dell'adempimento del contratto, dell'incasso, di verifiche M&A e fiscali, o per operazioni usuali simili, a trattare con riservatezza tutte le informazioni non generalmente note, di cui vengano a conoscenza in relazione alla fornitura delle proprie prestazioni nell'ambito dei contratti o in relazione al rapporto contrattuale oppure in merito ai clienti e alle relazioni commerciali della controparte.

[4] Esse s'impegnano a rendere tali informazioni accessibili a terzi diversi dai loro ausiliari solo se e nella misura in cui i contratti lo consentano alle parti, la controparte lo consenta espressamente o ciò si renda necessario in virtù di un ordine giudiziario o di un obbligo legale.

13. Rispetto di altre leggi, regolamenti e disposizioni

[1] Le parti rispettano le leggi e i regolamenti ad esse applicabili. Swisscom rispetta quindi, in particolare, le leggi e i regolamenti ad essa generalmente applicabili in quanto fornitrice di prodotti e servizi nel settore della tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Compete al cliente valutare e specificare i requisiti derivanti dalle leggi e dai regolamenti applicabili alla sua attività commerciale. Salvo espressamente concordato contrattualmente, Swisscom non si assume alcuna responsabilità per l'adeguatezza dei propri prodotti e servizi al rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili al cliente o al suo settore.

[2] Per quanto concerne i beni da lui acquistati presso Swisscom (merci, software e tecnologia), il cliente si attiene a tutte le prescrizioni applicabili in materia di controllo delle esportazioni/importazioni (esportazione, importazione o transito di beni), in particolare a quelle statunitensi, ivi comprese le sanzioni e gli embarghi.

[3] In caso di pretese giuridiche di terzi o di autorità relative a dati, contenuti o risorse messe a disposizione dal cliente (in particolare licenze di software) o alla fruizione non conforme alla legge delle prestazioni, il cliente terrà Swisscom indenne, provvedendo a una difesa adeguata da tali pretese ed assumendosi le relative spese.

[4] Qualora si constatino o sussistano indizi fondati di minacce alla sicurezza o di utilizzo illecito o abusivo di risorse, che causano guasti, Swisscom si riserva di adottare misure per evitare o ridurre danni imminenti. Swisscom informerà il cliente immediatamente e, se possibile, in anticipo. Le misure comprendono in particolare:

a) la richiesta di omettere immediatamente e durevolmente risp. di impedire efficacemente l'utilizzo illecito o abusivo e di rimuovere risorse che causano guasti, nonché la disdetta straordinaria per motivi gravi;

b) l'interruzione immediata e temporanea delle prestazioni contrattuali interessate (ad es. blocco temporaneo di prestazioni di accesso).

L'adozione di tali misure non costituisce una violazione contrattuale da parte di Swisscom, nella misura in cui non sia essa stessa responsabile per la causa del guasto/della minaccia.

14. Conseguenze della cessazione del contratto

[1] Entrambe le parti si adoperano per una restituzione tempestiva del materiale (come ad es. chiavi, dispositivi IT e di telecomunicazione, mezzi d'identificazione e documenti), nonché dei locali messi a disposizione dalla controparte nel corso della durata del contratto.

[2] Salvo diversa regolamentazione contrattuale, dopo la cessazione del contratto, Swisscom cancellerà i dati messi a disposizione dal cliente, nella misura in cui a ciò non si oppongano motivi legittimi, come in particolare gli obblighi legali di archiviazione applicabili a Swisscom o gli interessi in materia di conservazione delle prove.

[3] In caso di cessazione di prestazioni complesse di gestione, entrambe le parti collaboreranno, indipendentemente dal motivo della cessazione del contratto, allo scopo di un regolare trasferimento della gestione. In tal caso, Swisscom supporterà il cliente, all'occorrenza e contro separato compenso, nelle necessarie operazioni di cessazione, inclusi eventuali preparativi per la migrazione nell'ambito delle prestazioni dei contratti. Il cliente s'impegna da parte sua a comunicare a Swisscom per tempo, prima della fine del contratto, le previste esigenze di supporto future, al fine di permettere una corrispondente pianificazione delle risorse da parte di Swisscom. Le parti concorderanno per tempo le prestazioni che devono essere fornite da Swisscom nell'ambito della cessazione del contratto o che proseguono dopo la stessa.

[4] Qualora le parti abbiano convenuto che le prestazioni uniche già fornite conformemente al contratto (come ad esempio l'acquisto di hardware/software, progetti di introduzione, ecc.) siano pagate dal cliente nell'ambito di un compenso ricorrente (ad es. insieme ai prezzi della manutenzione o gestione), gli importi relativi alle prestazioni ricorrenti ancora dovuti alla cessazione del contratto sono immediatamente esigibili, indipendentemente dal motivo giuridico della cessazione.

15. Ulteriori disposizioni

[1] In assenza di un accordo esplicito, nessuna delle parti è autorizzata ad agire in nome della controparte.

[2] La compensazione di crediti è ammessa soltanto con il consenso della controparte. In caso di fallimento, la compensazione da parte del creditore è possibile senza alcun consenso nell'ambito delle disposizioni legali.

[3] I diritti e gli obblighi derivanti dai rispettivi contratti possono essere ceduti e trasferiti a terzi soltanto con il consenso scritto della controparte. Swisscom può tuttavia cedere e trasferire in qualsiasi momento, con effetto liberatorio, i diritti e gli obblighi a un'altra società del Gruppo Swisscom con sede in Svizzera.

[4] Le parti concordano di non costituire alcuna società semplice mediante i contratti (art. 530 e ss. CO). Qualora, contrariamente a quanto ci si aspetta, questa dovesse ritenersi costituita, lo scioglimento del contratto, al quale essa è legata, comporterà allo stesso tempo lo scioglimento della società semplice. In tal caso, le parti non hanno alcun obbligo di versare contributi di alcun tipo o versamenti suppletivi. È esclusa una partecipazione all'utile o alla perdita. Ciascuna parte si assume i propri costi e rischi.

[5] Qualora parti dei contratti risultassero nulle o inefficaci, ciò non avrà alcun effetto sulla validità delle restanti disposizioni o sull'esistenza dei rispettivi e di altri contratti. La disposizione nulla o inefficace dovrà essere sostituita da una disposizione che si avvicini il più possibile alla volontà perseguita dalle parti.

16. Diritto applicabile e foro

[1] Il rapporto contrattuale tra le parti, incluse le presenti CGC e tutti i contratti basati su di esse, soggiace esclusivamente al diritto svizzero. Le parti dichiarano non applicabili le norme sul conflitto di leggi del diritto internazionale privato e la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980.

[2] Quale foro competente esclusivo per tutte le controversie derivanti dal presente rapporto contrattuale tra le parti, ossia dal rapporto giuridico derivante dai contratti comprese le presenti CGC, o in relazione allo stesso, viene concordato quello di Berna.

Allegato: Condizioni di utilizzo per i servizi vocali e di dati di telecomunicazioni

1. Campo di applicazione

Il presente allegato è parte integrante delle Condizioni generali di contratto di Swisscom per i clienti commerciali e si applica esclusivamente a prestazioni ed elementi delle prestazioni che includono servizi vocali e di dati disciplinati dal diritto delle telecomunicazioni.

2. Condizioni generali di utilizzo

1 Swisscom permette al cliente di effettuare conversazioni e/o di scambiare dati tramite l'accesso alle proprie reti di telecomunicazione e a quelle di terzi impiegando un collegamento e i relativi terminali del cliente.

2 Il cliente è responsabile per l'utilizzo conforme al diritto e al contratto dei suoi collegamenti, anche da parte di terzi. In particolare, il cliente può inviare pubblicità di massa solo a destinatari che hanno previamente fornito il loro esplicito consenso al riguardo. Il cliente deve fornire immediatamente, a prima richiesta, la prova dell'utilizzo conforme al contratto e al diritto dei collegamenti e dei servizi.

3 Swisscom non è responsabile per le informazioni che il cliente riceve tramite le reti di telecomunicazione o che terzi diffondono o rendono accessibili su di esse. In caso di fruizione di prestazioni di terzi tramite il collegamento del cliente, il contratto si perfeziona esclusivamente tra il cliente e il rispettivo fornitore di servizi, anche se Swisscom incassa crediti di terzi dal cliente.

4 Il cliente è responsabile del rispetto delle disposizioni sulla protezione dei minori, se mette a disposizione di minorenni i servizi acquistati da Swisscom. Swisscom mette a disposizione – nei limiti delle possibilità tecniche – possibilità di blocco.

3. Impianti di trasmissione e ricezione

1 Swisscom provvede alla manutenzione delle proprie reti ed elimina i guasti nel proprio ambito di influenza, di cui è venuta a conoscenza, in modo «best effort» durante gli orari di esercizio. In caso di traffico vocale o dati tramite reti o con collegamenti di terzi, Swisscom inoltra il traffico delle telecomunicazioni alle reti risp. ai collegamenti di tali terzi, senza tuttavia fornire alcuna garanzia per le loro prestazioni.

2 Swisscom si riserva il diritto di eseguire in qualsiasi momento, alle proprie reti di telecomunicazione, lavori di manutenzione che possono anche comportare interruzioni dell'esercizio.

3 Il cliente non ha alcun diritto a una determinata configurazione dell'infrastruttura di Swisscom o al mantenimento di servizi accessibili tramite la stessa; Swisscom non accorda al cliente alcuna protezione degli investimenti. Tutte le indicazioni di Swisscom in merito all'approvvigionamento e alle tecnologie di rete attuali e pianificate sono non vincolanti. L'acquisto, la configurazione, la manutenzione, la sostituzione e la conformità giuridica dei suoi terminali spettano al cliente. Swisscom è autorizzata in qualsiasi momento ad interrompere temporaneamente o limitare la fornitura di un servizio o di parti di esso, nonché l'esercizio per l'eliminazione dei guasti, l'esecuzione di lavori di manutenzione, l'introduzione di nuove tecnologie, ecc.

4 Le velocità o le capacità di trasmissione specificate, in particolare per Internet e per i collegamenti di telefonia mobile, sono ogni volta le migliori prestazioni possibili, ma in pratica possono risultare molto inferiori a causa di vari fattori.

4. Campo di applicazione Wireless LAN (WLAN)

1 Per mettere a disposizione l'utilizzo di internet accessibile al pubblico, Swisscom offre prestazioni «Public WLAN» (PWLAN) appositamente sviluppate e gestite a titolo professionale, che tengono conto dell'identificazione degli utenti previamente necessaria per legge e della messa a disposizione delle relative informazioni alle autorità.

2 Per il resto, al di fuori di un utilizzo esclusivamente privato o interno all'azienda, è vietata qualsiasi messa a disposizione dell'accesso a internet sotto forma di utilizzo di internet accessibile al pubblico per terzi in relazione a dispositivi WLAN gestiti da Swisscom o da essa supportati (ad es. router, access point, ripetitori WLAN). In caso di violazione, Swisscom è autorizzata a disdire immediatamente le proprie prestazioni per gravi motivi.

5. Accesso remoto e mezzi di accesso ai servizi di telefonia mobile

1 Swisscom può accedere, via trasmissione mediante telecomunicazione, ai componenti di rete da essa messi a disposizione e/o da essa manutenuti risp. gestiti, verificarne la funzionalità e, per fornire le proprie prestazioni, trattare anche informazioni tecniche relative a ulteriori componenti collegati alla stessa rete.

2 Essa può inoltre, nell'ambito e allo scopo di fornire le prestazioni, via trasmissione mediante telecomunicazione, trasmettere e trattare informazioni rilevanti per l'esercizio (segnatamente file di configurazione dei dispositivi e della rete, software, profili eSIM o SIM toolkit) sui dispositivi del cliente risp. disattivare o cancellare tali informazioni al termine del contratto.

3 Per l'accesso ai propri servizi di telefonia mobile, Swisscom può fornire al cliente un mezzo di accesso (fisico o logico, ad es. sotto forma di una carta SIM o di un profilo eSIM) che questi installa nel suo terminale.

6. Informazioni in merito alle tariffe in caso di utilizzo transfrontaliero

Il cliente rinuncia, in caso di utilizzo transfrontaliero dei propri collegamenti, alla comunicazione automatica delle tariffe di roaming sui terminali dell'utente ai sensi dell'art. 10a cpv. 2 OST. L'attivazione per tutti i collegamenti può essere ordinata dal cliente o attivata risp. disattivata per ogni collegamento tramite SMS gratuito. I prezzi del roaming esposti nella comunicazione automatica corrispondono al listino prezzi standard di Swisscom e non considerano eventuali sconti o prezzi individuali per il cliente; essi hanno mero scopo informativo per il rispettivo utente e non hanno carattere vincolante per le parti.

7. Elementi d'indirizzamento

Non sussiste alcun diritto all'attribuzione o al mantenimento di determinati elementi d'indirizzamento assegnati da Swisscom al cliente per l'utilizzo dei servizi di telecomunicazione (ad es. un determinato numero telefonico o indirizzo IP). Swisscom può ritirare o modificare, senza alcun indennizzo, elementi di indirizzamento da essa assegnati, in particolare per motivi aziendali o tecnici o per ordine delle autorità, oppure in caso di controversie relative a numeri di telefono. Fatta salva la portabilità verso un altro operatore di telecomunicazioni, in caso di cessazione del contratto risp. disdetta del collegamento, gli elementi d'indirizzamento assegnati da Swisscom al cliente ritornano senza alcun indennizzo alla stessa.

8. Visualizzazione e disattivazione della visualizzazione del numero chiamante

Il numero di chiamata del chiamante destinato alla trasmissione mediante telecomunicazione è in linea di principio mostrato al chiamato, indipendentemente da un'iscrizione nell'elenco. Il cliente può chiedere la disattivazione permanente della visualizzazione del numero chiamante oppure, per ogni chiamata, disattivare egli stesso la visualizzazione del numero chiamante. Per motivi tecnici, in diversi casi non è possibile visualizzare il numero chiamante né disattivare la visualizzazione di un numero chiamante visualizzato e non è garantita l'esattezza di tali dati, in particolare per le chiamate da una rete di terzi o verso una rete di terzi, nonché per gli SMS. In caso di chiamate alle hotline di Swisscom, nonché in casi speciali disciplinati dalla legge (segnatamente in caso di chiamate d'emergenza e del servizio di trascrizione per audiolesi), la disattivazione della visualizzazione del numero chiamante non ha effetto.

9. Utilizzo nomade

1 La telefonia IP può tecnicamente consentire di effettuare conversazioni con il numero di rete fissa indipendentemente dal luogo («utilizzo nomade»). I dipendenti di un'impresa possono quindi ad es. utilizzare il loro numero di rete fissa in qualsiasi sede aziendale in Svizzera.

2 L'utilizzo nomade comporta rischi, in particolare per quanto riguarda la scelta dei numeri d'emergenza delle organizzazioni di pronto intervento poiché, a seconda di diversi fattori tecnici, la chiamata d'emergenza non può essere indirizzata alla centrale d'emergenza più vicina all'ubicazione effettiva, ma a quella determinata per l'ubicazione contrattualmente prevista, rendendo così più difficile o impossibile un rapido intervento.

3 Se l'ubicazione corretta non viene esplicitamente comunicata verbalmente, si deve prevedere che i servizi di emergenza interverranno nel luogo errato. In caso di utilizzo nomade di un collegamento, per le chiamate d'emergenza si dovrebbe pertanto utilizzare, in linea di massima, un telefono cellulare o un telefono fisso non nomade.

10. Iscrizione nell'elenco

Su richiesta del cliente, Swisscom fa registrare i suoi dati di collegamento in un elenco. Non sussiste alcun obbligo di controllare l'esattezza dei dati che i clienti forniscono per l'inserimento nell'elenco. Il cliente può far annotare nell'elenco che egli non desidera ricevere chiamate o messaggi pubblicitari e che i suoi dati cliente non possono essere trasmessi a terzi a fini commerciali.

11. Servizi a valore aggiunto / set di blocco

Swisscom si riserva di non mettere a disposizione servizi a valore aggiunto acquistati tramite la rete Swisscom e addebitati sulla fattura Swisscom (in

particolare numeri 090x e numeri brevi SMS/MMS) per i collegamenti dei clienti commerciali. Se tali servizi sono messi a disposizione per i rispettivi collegamenti di Swisscom, il cliente può ordinare il blocco dei servizi a valore aggiunto.

12. Rischi generali di utilizzazione e misure di protezione

[1] Swisscom adotta misure volte a proteggere la propria rete di telecomunicazione da interventi di terzi. Essa non garantisce tuttavia che

a) l'infrastruttura di rete o le componenti ad essa collegate siano in genere completamente protette da accessi non autorizzati, falsificazioni illecite di dati o intercettazioni non autorizzate;

b) dati inviati per la trasmissione sono inviati al destinatario (ad es. e-mail) o dati ricevuti provengono dal supposto mittente;

c) spamming, software dannosi, spyware, hacker o attacchi di phishing, ecc. non pregiudichino l'utilizzo del servizio, non danneggino l'infrastruttura (ad es. terminali, PC) e i dati del cliente o non gli causino altri danni.

[2] Per lo scambio di contenuti sensibili tramite reti vocali e di dati, il cliente è tenuto a utilizzare tecnologie di cifratura adeguate e procedure di autenticazione sicure.

[3] Nell'ambito della sua sfera d'influenza, il cliente adotta perlomeno misure conformi allo stato della tecnica, al fine di impedire che la sua infrastruttura o le prestazioni di Swisscom messe a sua disposizione per l'utilizzo siano impiegate per la diffusione di contenuti illeciti o altrimenti dannosi (in particolare pubblicità di massa sleale (spam), messaggi fraudolenti (e-mail/SMS di phishing), pagine internet fraudolente (ad es. pagine di login falsificate), software dannosi (virus, cavalli di Troia, worms, etc.)).

[4] Se il cliente danneggia o mette in pericolo un servizio di Swisscom, un terzo o impianti di Swisscom o di terzi mediante l'utilizzo del suo collegamento o se le prestazioni di Swisscom non sono impiegate dal cliente in modo conforme al diritto e al contratto, Swisscom può - fatti salvi tutti gli ulteriori rimedi giuridici che le spettano - sospendere senza preavviso e senza indennizzo alcuno la fornitura delle prestazioni e isolare l'apparecchio del cliente dalla rete di telecomunicazione.

[5] Swisscom è autorizzata, ma non obbligata, a verificare gli apparecchi collegati alla propria rete di telecomunicazione per individuare eventuali difetti di sicurezza comuni, a impiegare filtri e ad adottare ulteriori misure di protezione adeguate, al fine di proteggere se stessa, i clienti e terzi da attacchi o contenuti illeciti o altrimenti dannosi oppure di impedire l'accesso a contenuti illeciti.