

## Descrizione delle prestazioni Apple Business Manager (ABM)

### 1 Campo di applicazione

Oggetto della presente Descrizione delle prestazioni è la registrazione sul portale ABM, nell'ambito del programma per la registrazione degli apparecchi (ABM), di apparecchi Apple acquistati tramite Swisscom.

### 2 Descrizione del servizio

#### 2.1 Ordinazione degli apparecchi

Gli apparecchi che il cliente ordina presso Swisscom vengono registrati sul portale ABM al fine di consentire una registrazione semplificata degli apparecchi su un sistema MDM e fornire all'azienda maggiori possibilità di controllo degli apparecchi.

#### 2.2 Impostazione

Swisscom registra il cliente per l'ordinazione degli apparecchi e l'inserimento nel portale ABM.

### 3 Obblighi di collaborazione del cliente

3.1 Il cliente si registra in Apple all'indirizzo [www.apple.com/chde/business/programs/](http://www.apple.com/chde/business/programs/) e specifica il Swisscom Reseller ID "9E3BAF0".

3.2 Il cliente si registra sul sito di Swisscom all'indirizzo [www.swisscom.com/abm-order](http://www.swisscom.com/abm-order) e inserisce l'Organization ID ricevuto da Apple. Non appena Swisscom ha attivato il cliente, il cliente viene informato via e-mail.

3.3 L'ordinazione degli apparecchi avviene tramite il Business Center di Swisscom. Al momento dell'ordine, il cliente specifica se l'apparecchio selezionato deve essere registrato in ABM.

3.4 Se ha rimosso da sé un apparecchio dal portale ABM («disown»), il cliente lo comunica a Swisscom inviando un'e-mail all'indirizzo [admin.mds@swisscom.com](mailto:admin.mds@swisscom.com).

### 4 Assistenza

Se il cliente ha stipulato con Swisscom un contratto Device as a Service (DaaS), valgono gli orari di supporto in esso indicati. Altrimenti il cliente è tenuto a trasmettere le sue richieste di supporto tramite e-mail a [admin.mds@swisscom.com](mailto:admin.mds@swisscom.com).

### 5 Pezzi

La tassa per la messa in servizio e l'utilizzo delle prestazioni sopra descritte ammonta a CHF 950.00 una tantum.

Se il cliente ha stipulato con Swisscom sia un contratto Enterprise Mobility Management (EMM) o sia un contratto Device as a Service (DaaS), non sono fatturate una tassa una tantum.

### 6 Garanzia e responsabilità

Il cliente prende atto del fatto che il portale ABM è gestito da Apple. Nei limiti consentiti dalla legge, Swisscom declina ogni responsabilità e non fornisce alcuna garanzia per errori di software, interruzioni del sistema, difetti, malfunzionamenti del software e le relative conseguenze, in particolare per eventuali danni di ogni genere derivanti dall'utilizzo del sistema. Il cliente rinuncia a

far valere pretese di garanzia e di risarcimento nei confronti di Swisscom. Swisscom non è peraltro responsabile dell'inserimento/dell'esclusione del cliente nel/dal programma ABM.

### 7 Protezione dei dati

Il cliente prende atto del fatto e accetta che Swisscom può comunicare ad Apple all'estero i seguenti dati ai fini della registrazione degli apparecchi del cliente nel portale ABM:

- numero mobile (MSISDN);
- IMEI;
- numero di serie;
- numero di ordinazione;
- Organization ID.

## Condizioni generali di contratto Enterprise Customers Progetti e gestione

### A: Condizioni generali

#### 1 Oggetto

Le presenti condizioni generali di contratto (CGC) regolano gli aspetti generali del rapporto commerciale tra le parti per l'acquisto risp. la fornitura di servizi IT e di telecomunicazione nel settore commerciale "Enterprise Customers" di Swisscom.

I servizi verranno concordati tra le parti in singoli contratti.

Le presenti CGC possono essere richiamate da un contratto singolo o da un contratto base risp. da una offerta corrispondente. Le presenti CGC costituiscono parte integrante di tali singoli contratti risp. del contratto base.

Laddove nel prosieguo si faccia riferimento ai "contratti", con essi si intendono i singoli contratti risp. contratti base e le presenti CGC.

Altre condizioni generali di contratto alle quali faccia riferimento il cliente in dichiarazioni, in particolare in ordini, offerte o inviti a offrire, sono valide solamente se Swisscom le abbia accettate espressamente per iscritto. Anche in tale ipotesi esse si applicano solamente al rispettivo contratto.

#### 2 Prestazioni di Swisscom

Swisscom presta i propri servizi in base alle disposizioni delle presenti CGC, dei singoli contratti e dei contratti base.

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 secondo gli accordi contrattuali.

Nel caso di spedizioni di beni al di fuori della Svizzera, il luogo di esecuzione viene indicato nei singoli contratti. La consegna avviene secondo il termine di resa DAP (Incoterms 2010).

Swisscom può incaricare dei terzi per l'adempimento delle proprie obbligazioni (in particolare subappaltatori).

#### 3 Obblighi di collaborazione del cliente

Il cliente deve supportare attivamente e in misura ragionevole Swisscom, i suoi collaboratori e i terzi incaricati per l'esecuzione del contratto, nella prestazione dei loro servizi, nell'ambito richiesto e senza ritardo, collaborare nello svolgimento delle operazioni preparatorie e di messa a disposizione necessarie (compreso

l'ottenimento di tutti i diritti e le autorizzazioni richiesti) e concedere l'accesso necessario ai propri locali, ai propri sistemi e alle proprie risorse.

Per risorse installate nei locali del cliente, questi mette a disposizione gli impianti interni e i locali, inclusi elettricità, cablaggio dell'edificio, locale separato (protetto dall'ingresso da parte di terzi) etc., secondo le specifiche del produttore, senza conseguenze finanziarie. Il cliente le protegge da accessi e manipolazioni non autorizzati.

Il cliente è tenuto a impiegare per risorse che deve mettere a disposizione unicamente le versioni/lo stato del patch etc. attuali supportati dal relativo produttore. Egli stipula per l'intera durata della prestazione di servizi da parte di Swisscom adeguati contratti di manutenzione/assistenza. Eventuali eccezioni in proposito, nonché modifiche alle risorse messe a disposizione e le conseguenze che ne derivano, devono essere convenute anticipatamente con Swisscom.

Il cliente è responsabile per la protezione dei componenti e degli elementi di sicurezza messigli a disposizione da parte di Swisscom per l'utilizzo (segnatamente password, token, informazioni d'accesso al sistema, dispositivi per cifrare e di sicurezza, metodi d'autenticazione, etc.). Il cliente informa senza indugio Swisscom, in caso ne constati la perdita (compresa la rivelazione di elementi di sicurezza), o in caso di fondato sospetto che siano stati manipolati illecitamente.

Inoltre valgono gli specifici obblighi di collaborazione illustrati nei singoli contratti.

Il cliente si fa carico di tutti i costi che gli derivano dall'adempimento dei suoi obblighi di collaborazione.

Swisscom cercherà di effettuare le proprie prestazioni anche qualora il cliente non adempia i suoi obblighi di supporto e collaborazione, tuttavia non potrà garantire la loro esecuzione.

Qualora il cliente non adempia i suoi doveri o le sue obbligazioni o non lo faccia in modo adeguato, quest'ultimo dovrà pagare a Swisscom tutto il lavoro supplementare da ciò derivante in base alle tariffe orarie o giornaliere pattuite contrattualmente o in via sussidiaria in base alle corrispondenti tariffe standard usuali di Swisscom (entrambe di seguito indicate come "tariffe orarie o giornaliere applicabili"). Qualora a carico di Swisscom vi sia corresponsabilità, le maggiori spese saranno a carico di entrambe le parti in misura proporzionale.

Il cliente non è autorizzato a disporre o effettuare acquisti o spese in nome o per conto di Swisscom oppure a rappresentare Swisscom in altro modo.

#### 4 Compenso e spese

Il cliente è tenuto a pagare i compensi previsti nei singoli contratti per i servizi prestati da Swisscom.

Tutti i prezzi si intendono al netto di imposte, tributi e tasse. Tutte le imposte, i tributi e/o le tasse, comprese, ma senza limitazione ad esse, imposte alla fonte e/o ritenute d'imposta, che vengono prelevate da autorità governative o in nome di esse su transazioni nell'ambito delle presenti CGC, sono a carico del cliente, salvo che il cliente fornisca prova di una corrispondente esenzione. Qualora il cliente debba trattenere o dedurre un simile tributo o imposta da pagamenti di cui al presente contratto, il cliente incrementa il pagamento di tale importo aggiuntivo, affinché a Swisscom, dopo tale trattenuta o deduzione, venga versato il medesimo importo che sarebbe stato pagato in assenza di una tale trattenuta o deduzione. Ulteriori imposte, tributi e/o tasse possono essere dovuti laddove collaboratori di Swisscom effettuino prestazioni al di fuori del loro normale domicilio fiscale. Nei limiti del possibile Swisscom cercherà di evitare tali imposte, tributi e/o tasse e informerà in anticipo il cliente, qualora dovessero essere dovuti e pagati dal cliente imposte, tributi e/o tasse aggiuntivi.

I compensi divengono esigibili in base al piano di pagamenti concordato. In mancanza di esso, i compensi una tantum devono essere pagati in anticipo, quelli ricorrenti successivamente con cadenza mensile. Swisscom farà valere i crediti pendenti mediante fattura. Le fatture sono pagabili al netto entro 30 giorni di calendario.

Posizioni fatturate in maniera errata non autorizzano il cliente a una trattenuta sul pagamento di posizioni fatturate correttamente.

In caso di servizi vocali e di dati di telecomunicazione, posizioni fatturate, che sono calcolate in base al traffico dei dati, sono considerate accettate se il cliente non le ha contestate entro sei mesi dalla data della fattura per iscritto e motivando la contestazione.

Il cliente incorre in mora dopo la scadenza del termine di pagamento. Si applica l'interesse di mora previsto per legge. Qualora il cliente sia in mora con un pagamento, Swisscom può far dipendere l'esecuzione di ulteriori prestazioni nell'ambito dei singoli contratti dall'integrale pagamento delle fatture pendenti e, a sua discrezione, anche da pagamenti anticipati o da altre garanzie.

I servizi richiesti dal cliente, i cui prezzi non siano stati concordati in modo specifico, verranno fatturati in base al lavoro effettivo secondo le tariffe orarie o giornaliere applicabili.

Le spese di viaggio, vitto e alloggio, salvo diverso accordo, vengono poste a carico del cliente e verranno fatturate separatamente.

#### 5 Obblighi di informazione

Le parti si informano reciprocamente sugli sviluppi, gli avvenimenti e le conoscenze che possano essere significativi per l'altra parte nell'ambito dell'esecuzione dei contratti o per il rapporto contrattuale nel suo complesso, salvo che a ciò non osti alcun obbligo di segretezza derivante dalla legge o dal contratto.

#### 6 Diritti di proprietà, di protezione e di utilizzazione

##### 6.1 Proprietà sulle cose

Salvo che sia espressamente pattuito per iscritto in modo diverso, i contratti non prevedono alcun trasferimento della proprietà.

##### 6.2 Diritti di protezione e di utilizzazione

Swisscom concede al cliente il diritto personale non trasferibile e non esclusivo di utilizzare i servizi di Swisscom concordati nei contratti. Il contenuto e la portata di tale diritto risultano dai contratti. Per servizi che, in base al singolo contratto, devono essere prestati solamente per un determinato periodo di tempo, tale diritto è limitato alla durata del singolo contratto.

Qualora prodotti di terzi costituiscano parte dei servizi di Swisscom e ciò sia riconoscibile per il cliente, quest'ultimo riconosce altresì le condizioni di utilizzo e di licenza di tali terzi riguardanti tali prodotti.

Tutti i diritti sulla proprietà intellettuale già esistente o che sorga nell'ambito dell'esecuzione del contratto (diritti d'autore, diritti su brevetti, know-how, ecc.) con riferimento a servizi di Swisscom, rimangono a quest'ultima o al terzo legittimo titolare. Entrambi non sono soggetti a limiti nell'ulteriore sfruttamento e in una diversa utilizzazione di tale proprietà intellettuale, né ad alcun obbligo nei confronti del cliente. Qualora le parti abbiano realizzato congiuntamente la proprietà intellettuale, esse si attribuiscono reciprocamente e durevolmente la facoltà di utilizzare e di sfruttare tali diritti, senza limiti e in modo indipendente l'una dall'altra, osservando l'obbligo di segretezza. Nel caso del software, il cliente, salvo diverso accordo scritto, non ha alcun diritto sul codice sorgente e non può nemmeno utilizzarlo oppure procurarselo. Il cliente riconosce l'esistenza della proprietà intellettuale di Swisscom e di eventuali terzi sui servizi prestati da Swisscom e non agirà in alcun modo che possa pregiudicare il suo valore. Il cliente, nei limiti delle sue possibilità, ne impedirà una utilizzazione non autorizzata. Questo capoverso si applica anche dopo la cessazione del contratto.

## 7 Mora di Swisscom

Salvo diverso accordo scritto, Swisscom incorre in mora dopo la scadenza di un congruo termine supplementare assegnato dal cliente in una diffida scritta. I termini s'intendono rispettati con la messa a disposizione della prestazione da parte di Swisscom.

Qualora Swisscom sia in mora, il cliente dovrà assegnare un congruo termine per l'adempimento successivo. Laddove Swisscom, non adempia il suo obbligo di eseguire la prestazione entro la scadenza di tale termine, il cliente è legittimato a recedere dal singolo contratto corrispondente. Le prestazioni (o parti di esse) che siano già state sostanzialmente effettuate in conformità al contratto e che possano essere utilizzate dal cliente come tali, in modo oggettivamente ragionevole, devono essere pagate integralmente. Un'eventuale recesso dal contratto non ha effetto su tali prestazioni, alle quali continuano ad applicarsi le disposizioni contrattuali corrispondenti. In caso di recesso dal contratto devono per il resto essere osservate le disposizioni di cui al punto 14.

Qualora non venga rispettata una scadenza nell'ambito di rapporti obbligatori di durata, come, in particolare, nel caso di mancata osservanza dei livelli di servizio, trovano esclusivamente applicazione le conseguenze concordate nel singolo contratto.

## 8 Accettazione, collaudo e avviso dei difetti

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

Per le prestazioni eseguite nell'ambito di un contratto di appalto è necessario, in aggiunta, un collaudo da parte del cliente.

Prima del collaudo normalmente si svolge un'ispezione di collaudo da parte del cliente. Dell'ispezione di collaudo e del suo risultato verrà redatto un protocollo scritto di collaudo, che verrà sottoscritto da entrambe le parti. Swisscom ha diritto di ottenere una dichiarazione di collaudo scritta. Qualora non sia stata concordata alcuna ispezione di collaudo o il cliente vi rinunci, eventuali difetti devono essere denunciati per iscritto da parte del cliente entro 20 giorni di calendario dalla messa a disposizione.

Swisscom può pretendere il collaudo di prestazioni parziali, laddove ciò sia ragionevole per il cliente. In tal caso, al momento del successivo collaudo conclusivo, eventuali difetti possono essere fatti ancora valere nella misura in cui essi in occasione di un precedente (parziale) collaudo non fossero stati riconosciuti e non potessero essere riconosciuti.

Difetti di minore entità non legittimano il cliente a rifiutare il collaudo, tuttavia tali difetti devono essere eliminati da parte di Swisscom entro un congruo termine. Nel caso in cui si manifestino difetti gravi, il collaudo viene sospeso. Swisscom elimina i difetti riscontrati entro un congruo termine e mette nuovamente a disposizione l'oggetto della fornitura in questione per il collaudo da parte del cliente.

Qualora il cliente rifiuti il collaudo a causa di difetti gravi, dopo aver dato a Swisscom, per almeno due volte per ciascun oggetto della fornitura, la possibilità di una messa a disposizione adeguata, il cliente può recedere dal singolo contratto corrispondente. Le prestazioni (o parti di esse) che siano già state sostanzialmente effettuate in conformità al contratto e che possano essere utilizzate dal cliente come tali, in modo oggettivamente ragionevole, devono essere pagate integralmente. Un'eventuale recesso dal contratto non ha effetto su tali prestazioni, alle quali continuano ad applicarsi le disposizioni contrattuali corrispondenti. In caso di recesso dal contratto devono per il resto essere osservate le disposizioni di cui al punto 14.

Le prestazioni si intendono automaticamente collaudate se il cliente, entro 20 giorni di calendario dalla messa a disposizione della prestazione, non dichiara per iscritto di rifiutare il collaudo, indicando in modo specifico i gravi difetti. Le prestazioni si intendono senz'altro collaudate non appena il cliente utilizzi o faccia utilizzare l'oggetto della fornitura dal punto di vista operativo o commerciale.

Ulteriori dettagli riguardanti la procedura di collaudo possono essere pattuiti nel singolo contratto corrispondente.

## 9 Garanzia di Swisscom

### 9.1 In generale

Swisscom esegue le sue prestazioni a regola d'arte e con diligenza. Una prestazione nell'ambito di un contratto di appalto è dovuta solamente nel caso in cui sia così stabilito esplicitamente nel singolo contratto.

### 9.2 Garanzia per difetti per servizi di gestione, assistenza e manutenzione

Swisscom garantisce di osservare i livelli di servizio concordati nei singoli contratti.

Swisscom non può garantire un funzionamento al di là di ciò, totalmente privo di difetti, indisturbato e ininterrotto.

Swisscom misura l'osservanza dei livelli di servizio e ne fornisce una relazione al cliente. Quest'ultima si intende esatta fino a prova contraria. Il cliente può pretendere di prendere visione dei risultati della misurazione e dei rilevamenti che lo riguardano. In caso di mancata osservanza dei livelli di servizio, trovano esclusivamente applicazione le conseguenze concordate nel singolo contratto.

Le prestazioni per le quali non sia stato pattuito alcun livello di servizio vengono eseguite con la massima diligenza possibile. "Con la massima diligenza possibile" significa che Swisscom si impegna in misura adeguata e secondo le pratiche del settore nell'esecuzione della prestazione risp. nell'eliminazione dei difetti, con le risorse a sua disposizione, senza tuttavia fornire una garanzia a tale riguardo.

### 9.3 Garanzia per difetti per prestazioni da eseguirsi a tantum nell'ambito di un contratto di appalto

Swisscom garantisce che le sue prestazioni corrispondono alle specificazioni, assicurazioni e caratteristiche concordate nei singoli contratti.

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

Qualora l'opera, dopo il collaudo positivo, venga gestita, mantenuta o riparata da Swisscom, l'eliminazione dei difetti avverrà esclusivamente secondo le disposizioni e le procedure del rispettivo singolo contratto per servizi di gestione, assistenza o manutenzione.

Qualora sussista un vizio coperto dalla garanzia, il cliente può pretendere dapprima soltanto una riparazione gratuita. Qualora il difetto non possa essere eliminato entro un congruo termine, tenuto conto della causa del difetto, il cliente assegnerà un congruo termine supplementare per l'eliminazione del difetto. Se la riparazione fallisce definitivamente, il cliente può:

a) pretendere una congrua riduzione del prezzo, oppure

b) nel caso di un difetto grave, che impedisca al cliente l'utilizzazione dell'opera nel suo complesso, recedere dal singolo contratto corrispondente, laddove il cliente abbia prospettato per iscritto di recedere dal contratto concedendo un congruo termine ultimo e Swisscom non abbia eliminato con successo il difetto, entro la scadenza di tale termine ultimo. Le prestazioni (o parti di esse) che siano già state sostanzialmente effettuate in conformità al contratto e che possano essere utilizzate dal cliente come tali, in modo oggettivamente ragionevole, devono essere pagate integralmente. Un'eventuale recesso dal contratto non ha effetto su tali prestazioni, alle quali continuano ad applicarsi le disposizioni contrattuali corrispondenti. In caso di recesso dal contratto devono per il resto essere osservate le disposizioni di cui al punto 14.

### 9.4 Garanzia per l'evizione

Swisscom garantisce che le sue prestazioni non violano diritti di protezione spettanti a terzi in Svizzera (di seguito indicati come "diritti di protezione").

Qualora un terzo, sulla base di un diritto di protezione asseritamente prevalente, cerchi di impedire al cliente l'utilizzazione conforme al contratto delle prestazioni di Swisscom nell'ambito delle specifiche condizioni di utilizzo, il cliente ne informerà Swisscom per iscritto, entro cinque giorni di calendario. Sul presupposto di una comunicazione tempestiva e di un'adeguata collaborazione da parte del cliente, Swisscom modificherà le sue prestazioni a propria discrezione (compreso il software) in modo tale che, nella soddisfazione di tutte le esigenze essenziali del cliente, non vengano violati diritti di protezione, oppure il cliente otterrà a spese di Swisscom una licenza dal terzo oppure quest'ultima contesterà il diritto del terzo. In caso di azione giudiziaria del terzo contro il cliente, il cliente affiderà a Swisscom il controllo esclusivo sulla conduzione del processo e intraprenderà tutte le azioni a ciò necessarie. Su questo presupposto essenziale, Swisscom assumerà i costi della conduzione del pro-

cesso (compresi gli onorari di avvocati in misura congrua) e risarcirà, nell'ambito della limitazione di responsabilità di cui al punto 10, tutti i danni diretti derivanti al cliente da una sentenza passata in giudicato contro il cliente. Il cliente perderà i diritti in base a questa garanzia per l'evizione qualora revochi o non affidi a Swisscom il controllo sulla conduzione del processo, in particolare laddove, senza l'approvazione esplicita da parte di Swisscom, soddisfi in tutto o in parte le pretese di terzi, mediante transazione o riconoscimento. Swisscom non rifiuterà tale approvazione senza causa grave.

### 9.5 Garanzia per servizi e prodotti di terzi

Swisscom risponde per i servizi di terzi da essa incaricati nello stesso modo che per i propri servizi. Qualora il coinvolgimento o l'incarico di un determinato terzo sia richiesto oppure necessario, ad esempio per prescrizioni del cliente o del sistema, come in particolare nel caso di determinati produttori di hardware o software, Swisscom garantisce solamente una scrupolosa istruzione e supervisione di tali terzi.

Riguardo alla rivendita di prodotti di terzi (ad esempio hardware e software), l'ambito dei diritti di garanzia del cliente è stabilito esclusivamente in base alla documentazione specifica dei prodotti del produttore/fornitore.

Per ordini del cliente attraverso portali online, come ad es. e-Order, valgono in aggiunta le limitazioni ivi indicate.

### 9.6 Esclusioni della garanzia

La garanzia è esclusa nel caso di avvenimenti o circostanze, le cui cause non siano nella sfera di dominio di Swisscom e di cui debbano rispondere in tutto o in parte terzi incaricati dal cliente risp. non incaricati da Swisscom (ad es. modifiche al software o al software del cliente, problemi originati dalla rete del cliente, uso non appropriato) nonché in caso di forza maggiore. Le garanzie contrattuali non si estendono neanche alle risorse (in particolare licenze sul software), che siano state messe a disposizione dal cliente, anche qualora queste siano state acquisite da Swisscom per il cliente o in suo nome.

Swisscom non garantisce in alcun modo che le opere da essa realizzate o fornite (in particolare software personalizzato) e che i sistemi informatici da essa gestiti possano essere impiegati, senza interruzioni ed errori, in tutte le combinazioni richieste dal cliente, con dati qualsiasi, con altri sistemi informatici e programmi.

Qualora il cliente pretenda per sé stesso o per un terzo da esso incaricato le autorizzazioni per i sistemi o le applicazioni, che rientrano nella responsabilità di gestione di Swisscom e l'utilizzo di tali autorizzazioni possa portare a violazioni contrattuali (in particolare la mancata osservanza dei livelli di servizio), l'onere della prova che la violazione contrattuale non è stata causata dal cliente, o dal terzo da questo incaricato, ricade sul cliente. Swisscom ha facoltà di stabilire le condizioni quadro di tipo tecnico e organizzativo per tali accessi.

Le analisi, le consulenze e le riparazioni relative a malfunzionamenti di cui debba rispondere il cliente o un terzo da questo incaricato, che dipendano da mancanze nelle risorse messe a disposizione dal cliente (in particolare licenze di software) oppure a causa dell'incompatibilità delle risorse messe a disposizione dal cliente nell'utilizzo congiunto con l'infrastruttura messa a disposizione da Swisscom, avverranno impiegando la massima diligenza possibile e verranno fatturati al cliente in base ai costi effettivi.

#### 9.7 Garanzia del cliente

Il cliente terrà indenne Swisscom, in caso di pretese per diritti di terzi o da parte delle autorità che si fondino su dati, contenuti o risorse messi a disposizione dal cliente e (in particolare licenze di software) e provvederà a un'adeguata difesa rispetto a tali pretese, assumendosene la responsabilità.

Qualora a Swisscom dovessero sorgere fondati dubbi sulla legittimità di un'utilizzazione pianificata o effettiva dei servizi prestati da Swisscom, compresi i sistemi da essa gestiti o messi a disposizione, Swisscom sarà autorizzata, senza essere tenuta ad alcun risarcimento danni, a sospendere i servizi interessati o ad intraprendere altre misure appropriate, anche ove ciò sia in contrasto con l'obbligo di prestazione di servizi di Swisscom in base ai singoli contratti. Essa informerà immediatamente il cliente.

#### 10 Responsabilità

In caso di violazioni contrattuali Swisscom è responsabile per i danni dimostrati, salvo che provi di non avere alcuna colpa. Per danni causati intenzionalmente o per negligenza grave, la responsabilità di Swisscom è illimitata. In caso di negligenza lieve Swisscom è responsabile illimitatamente per i danni alla persona, mentre per danni alle cose fino all'importo di CHF 500'000.– per ogni evento dannoso e per danni al patrimonio fino a CHF 50'000.– per ogni evento dannoso. In nessun caso Swisscom è responsabile per danni indiretti o danni conseguenti, in particolare per il mancato guadagno o per perdite di dati o della reputazione oppure per pretese di terzi.

Inoltre Swisscom non è responsabile qualora, per causa di forza maggiore, l'esecuzione della prestazione sia temporaneamente interrotta, in tutto o in parte limitata o impossibile. Per forza maggiore si intendono specialmente eventi naturali di particolare intensità (valanghe, inondazioni, frane, ecc.) eventi bellici, sommosse, restrizioni imprevedibili da parte delle autorità, ecc. Nel caso in cui Swisscom non possa adempiere le proprie obbligazioni contrattuali, l'adempimento del contratto o il termine per l'adempimento del contratto verrà prorogato in relazione all'evento accaduto. Swisscom non è responsabile per eventuali danni che derivino al cliente per la proroga dell'adempimento del contratto.

Nel caso di prestito di personale Swisscom è responsabile esclusivamente della scelta scrupolosa dei collaboratori messi a disposizione.

Qualora nei singoli contratti siano contenute pene convenzionali a carico di Swisscom e queste vengano fatte valere dal cliente, a quest'ultimo non spetteranno ulteriori diritti, nemmeno al risarcimento dei danni o alla restituzione oppure riduzione del prezzo.

Ulteriori disposizioni sulla responsabilità a carico di Swisscom valgono - anche se contenute in documenti che prevalgono sulle presenti CGC - soltanto qualora facciano riferimento espresso alla presente disposizione.

Le disposizioni che precedono valgono sia per le pretese contrattuali che extracontrattuali.

#### 11 Protezione dei dati, mantenimento del segreto et adempimento di leggi e regolamenti

##### 11.1 Protezione dei dati

Entrambe le parti obbligano sé stesse, i propri collaboratori, le altre persone ausiliarie e i terzi coinvolti ad osservare in ogni momento le disposizioni della legge federale sulla protezione dei dati nell'ambito del trattamento di dati da essi effettuato. Ciò comprende anche l'adozione di misure di sicurezza adeguate dal punto di vista tecnico e organizzativo. Il cliente deve assicurare l'osservanza delle disposizioni rilevanti da parte dei propri collaboratori e di terzi che utilizzino le sue offerte e i suoi sistemi. Il cliente è responsabile di informare le persone interessate del trattamento dei dati che le riguardano e di raccogliere il loro consenso eventualmente necessario a tale scopo.

Swisscom rileva, registra e tratta soltanto dati che risultino necessari per lo svolgimento del contratto, per la cura del rapporto con il cliente, in particolare per la garanzia di un'alta qualità dei servizi, per la sicurezza della gestione e dell'infrastruttura nonché per la fatturazione.

Swisscom può, nell'ambito della conclusione e dello svolgimento dei contratti, raccogliere informazioni sul cliente e trasmettere a terzi dati relativi alla sua morale di pagamento, utilizzare i suoi dati per l'organizzazione secondo le esigenze e lo sviluppo dei suoi servizi e prodotti e per offerte su misura e trattare i suoi dati per i medesimi scopi all'interno del gruppo Swisscom.

Qualora un servizio venga prestato da Swisscom in collaborazione con dei terzi o il cliente acquisisca prestazioni di terzi nell'ambito dei contratti, Swisscom potrà trasmettere dati su o del cliente a tali terzi in Svizzera o all'estero, nella misura in cui ciò avvenga nell'ambito dell'esecuzione della prestazione oppure sia necessario per l'incasso o sia con ciò collegato.

Prescrizioni più ampie (per es. nell'ambito di un incarico di trattamento dei dati) in merito alla protezione dei dati da tenere in considerazione, come in particolare il volume e lo scopo del trattamento dei dati, nonché i servizi richiesti dal cliente nell'ottica della sicurezza dei dati, possono essere convenute nei singoli contratti. La procedura prevista al riguardo, i controlli e i relativi costi sono pure concordati nei singoli contratti.

### 11.2 Mantenimento del segreto

Entrambe le parti obbligano sé stesse, i propri collaboratori, le altre persone ausiliarie e i terzi coinvolti a trattare con riservatezza tutte le informazioni non generalmente note, di cui vengano a conoscenza nell'ambito dell'esecuzione delle proprie prestazioni relative ai contratti o del rapporto contrattuale oppure sui clienti e sulle relazioni commerciali della controparte. Esse si obbligano a rendere tali informazioni accessibili a terzi solo se e nella misura in cui i contratti lo permettano alle parti, l'altra parte vi acconsenta espressamente oppure ciò divenga necessario in base ad un ordine del giudice oppure a un obbligo di legge. Swisscom è legittimata a trasmettere le informazioni all'interno del gruppo Swisscom nonché ai terzi incaricati, in Svizzera e all'estero, ciò tuttavia soltanto qualora ciò avvenga per l'adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte dei terzi incaricati. Fintantoché e nella misura in cui vengano prestati servizi di telecomunicazioni, Swisscom è soggetta al diritto delle telecomunicazioni e al segreto delle telecomunicazioni.

Swisscom è autorizzata ad utilizzare nomi e segni distintivi del cliente così come i servizi concordati di Swisscom a scopo di referenze. La pubblicità e le pubblicazioni ulteriori in merito a servizi specifici per determinati progetti necessitano dell'approvazione dell'altra parte.

### 11.3 Adempimento di leggi e regolamenti in generale, misure contro l'abuso e i disturbi

Le parti rispettano le leggi ed i regolamenti ad essi applicabili. Swisscom, nel ruolo di fornitrice di prodotti e servizi nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, osserva di conseguenza le leggi e regolamenti ad essa applicabili. Il cliente è responsabile della valutazione e specificazione dei requisiti secondo le leggi e regolamenti applicabili alla propria attività commerciale, anche in relazione a servizi e prodotti percepiti sotto le CGC presenti.

Ogni parte rispetta le leggi e regolamenti applicabili all'esportazione ed importazione, compresi quelli degli Stati Uniti d'America.

In caso si constatino o vi siano fondati indizi di minacce alla sicurezza, nonché di utilizzo illegale o improprio, oppure in caso di utilizzo di risorse che causano disturbi, Swisscom si riserva, avvisando immediatamente il cliente, l'adozione di misure per impedire o ridurre danni incombenti. Le misure comprendono in particolare:

- a) l'ordine di tralasciare immediatamente e permanentemente, risp. d'impedire efficacemente, l'utilizzo illegale o improprio di risorse e di eliminare risorse che causano disturbi, nonché la disdetta straordinaria per motivi gravi;
- b) l'immediata e temporanea interruzione dei servizi contrattuali interessati (ad es. blocco temporaneo delle prestazioni di accesso).

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

### 12 Modifiche contrattuali

Le modifiche contrattuali possono essere proposte da ciascuna parte in ogni momento. Tutte le modifiche e deroghe ai rispettivi contratti necessitano della forma scritta.

Il cliente sopporta le conseguenze (in particolare costi aggiuntivi, ritardi nei termini, interruzione del sistema) per le modifiche contrattuali da esso proposte o approvate. Ciò vale sia per prestazioni eseguite da Swisscom sia per le prestazioni effettuate dal cliente stesso o da terzi.

Swisscom può in ogni momento modificare le proprie prestazioni e i propri processi nell'ambito dello sviluppo dei suoi servizi, nella misura in cui l'utilizzo da parte del cliente non venga pregiudicato.

Swisscom, rispettivamente al 1° gennaio di ogni anno, può adeguare le condizioni nonché apportare modifiche oggettivamente rilevanti per il cliente in relazione a prestazioni e processi per far fronte al mutamento delle condizioni aziendali o commerciali, se e nella misura in cui le modifiche corrispondano ad un interesse meritevole di protezione (ad es. nuovi standard o prescrizioni regolamentari, nuove tecnologie, variazione dei fornitori, adeguamento dell'hardware e del software, nuove o mutate prestazioni del cliente, modifiche dei modelli oggetto di licenza, rincari) e gli adeguamenti derivanti, in particolare gli aumenti dei prezzi, risultino ragionevoli per il cliente. Tali modifiche verranno rese note al cliente per iscritto da parte di Swisscom, al più tardi entro il 15 novembre dell'anno rispettivamente precedente. Laddove si tratti di modifiche oggettivamente rilevanti, al cliente spetta un diritto di disdire i contratti interessati con effetto dal momento dell'entrata in vigore delle modifiche. Tale diritto deve essere esercitato entro 30 giorni di calendario dalla data della comunicazione delle modifiche. Sono esclusi ulteriori diritti da parte del cliente.

### 13 Entrata in vigore, durata del contratto, disdetta

I contratti entrano in vigore con la loro sottoscrizione da parte di entrambe le parti. Laddove i contratti non siano limitati nel tempo, essi, avuto riguardo della prestazione di durata di volta in volta in essi contenuta, si intendono stipulati a tempo indeterminato. In mancanza di diverso accordo, essi possono essere risolti per la fine di ogni anno di calendario osservando un termine di preavviso di sei mesi. Qualora sia stata concordata una durata minima, la disdetta è possibile solamente con effetto dalla scadenza della durata minima.

L'entrata in vigore, la durata e le possibilità ordinarie di disdetta dei singoli contratti sono stabilite nei singoli contratti e ciò con riserva del diritto alla disdetta straordinaria di un rapporto obbligatorio di durata per causa grave. Si intendono quale causa grave in particolare:

- a) il verificarsi di eventi o circostanze, che rendano impossibile il proseguimento della collaborazione concordata in base ai rispettivi contratti per la parte che disdice il contratto, come, in particolare, la grave e ripetuta violazione di obblighi contrattuali essenziali;

b) la pubblicazione ufficiale dell'apertura del fallimento o della moratoria concordataria di una parte. In tali casi il diritto alla disdetta straordinaria vale soltanto per l'altra parte;

c) l'esecuzione incompleta di un pagamento anticipato richiesto o di altre garanzie.

Laddove possa essere posto rimedio a una violazione contrattuale di una parte, l'altra parte deve denunciare per iscritto la violazione contrattuale e concedere un termine di 60 giorni di calendario per rimediare, prima di pronunciare la disdetta.

## 14 Conseguenze della cessazione

### 14.1 Disposizioni generali

La ripresa risp. restituzione del materiale lasciato dall'altra parte per la durata del contratto (ad es. chiavi, apparecchi informatici e di telecomunicazione, strumenti di identificazione e documenti) nonché dei locali deve avvenire entro 30 giorni di calendario dalla cessazione del rispettivo contratto.

In assenza di diverse disposizioni contrattuali, Swisscom cancellerà i dati messi a disposizione dal cliente dopo la cessazione del contratto, qualora a ciò non osti alcun motivo legittimo, come in particolare una propria archiviazione prevista per legge o la salvaguardia delle prove.

### 14.2 Cessazione dei servizi di gestione

Alla fine del contratto, indipendentemente dal motivo della cessazione del contratto, entrambe le parti collaboreranno allo scopo di un ordinato trasferimento della gestione.

Con riserva di una disdetta straordinaria per causa grave da parte di Swisscom ai sensi del punto 13, quest'ultima si obbliga a supportare il cliente, a fronte di un separato compenso, in tutte le operazioni necessarie alla cessazione, comprese le eventuali predisposizioni alla migrazione, nell'ambito delle prestazioni del presente contratto risp. dei singoli contratti.

Il cliente si obbliga da parte sua a comunicare a Swisscom per tempo, prima della fine del contratto, le previste esigenze di supporto future, per permettere una corrispondente pianificazione delle risorse da parte di Swisscom. Le parti concorderanno anticipatamente per iscritto i servizi che Swisscom dovrà prestare.

Qualora Swisscom preli dei servizi oltre il momento della cessazione, essa sarà legittimata a pretendere, alle condizioni di cui alla versione dei singoli contratti in vigore in quel momento, delle somme aggiuntive secondo le tariffe di mercato. I servizi non compresi nei singoli contratti o ulteriori rispetto ad essi verranno offerte da Swisscom secondo le tariffe standard di Swisscom rispettivamente in vigore.

### 14.3 Obblighi d'indennità del cliente

Nel caso di cessazione anticipata di prestazioni ricorrenti, il cliente - indipendentemente dal motivo della cessazione - deve pagare a Swisscom l'importo residuo per prestazioni una tantum eventualmente incluse nel conto delle prestazioni ricorrenti.

Nei singoli contratti possono essere previsti ulteriori obblighi di indennizzo.

## 15 Ulteriori disposizioni

I contratti (comprese le presenti CGC) sostituiscono rispettivamente ogni precedente pattuizione, corrispondenza, dichiarazione, trattativa o accordo delle parti in merito all'oggetto contrattuale dei rispettivi contratti, a meno che, nei singoli contratti corrispondenti, non si faccia espresso riferimento ad essi. Questo vale anche per offerte, bandi di gara o specificazioni.

La validità dei contratti è subordinata alla concessione dei necessari permessi delle autorità per l'esecuzione dei rispettivi contratti.

Tutte le modifiche e deroghe ai rispettivi contratti necessitano della forma scritta, salvo che le parti non abbiano concordato per iscritto una diversa procedura.

La compensazione di crediti da parte del cliente è ammessa solamente con il consenso scritto di Swisscom.

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 sempre cedere e trasferire i diritti e gli obblighi a un'altra società del gruppo Swisscom, con effetto liberatorio.

Le parti si dichiarano d'accordo che esse, mediante i contratti, non costituiscono alcuna società semplice (art. 530 e segg. 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.

Qualora alcune parti dei contratti risultassero invalide o inefficaci, ciò non avrà alcun effetto sulla validità delle restanti disposizioni o sulla sussistenza dei corrispondenti e ulteriori singoli contratti. La disposizione invalida o inefficace dovrà essere sostituita con una che si avvicini il più possibile allo scopo economico perseguito dalle parti.

## 16 Diritto applicabile e foro competente

Il rapporto contrattuale tra le parti, comprese le presenti CGC nonché tutti i singoli contratti e contratti base stipulati nell'ambito di esso, sono soggetti esclusivamente al diritto svizzero. Le parti dichiarano come non applicabili le norme sui conflitti di legge di diritto internazionale privato e la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980.

Il foro competente per tutte le controversie derivanti dal o in relazione al presente rapporto contrattuale tra le parti, ovvero del rapporto giuridico derivante dai singoli contratti e contratti base, comprese le presenti CGC, viene concordato esclusivamente presso la sede di Swisscom. Swisscom può tuttavia convenire il cliente anche presso la sua sede. Viene fatta riserva della presentazione di un'azione di chiamata in causa di una parte contro l'altra innanzi al tribunale della causa principale, tuttavia solo nel caso in cui tale tribunale della causa principale si trovi in Svizzera.



**B: Condizioni di utilizzo per i servizi vocali e di dati di telecomunicazione**

**17 Disposizioni generali di utilizzo**

Swisscom permette al cliente di effettuare conversazioni e/o scambiare dati mediante le reti di telecomunicazione di Swisscom, e degli operatori con cui Swisscom ha concluso un corrispondente accordo d'interconnessione, che sono accessibili con i collegamenti di Swisscom. In caso d'impiego dispositivi di comunicazione idonei (telefono mobile, modem/router, terminale dati, etc. in generico denominati "terminali"), il cliente può ricevere inoltre l'accesso a sistemi di consultazione delle informazioni, a internet e ai servizi ad esso collegati.

Il cliente è responsabile per un utilizzo dei suoi collegamenti, anche da parte di terzi, conforme alla legge e al contratto. Egli è responsabile per il contenuto delle informazioni (lingua, dati in qualsiasi forma), che egli fa trasmettere o elaborare da Swisscom, o che rende eventualmente accessibile a terzi. Swisscom non è responsabile, per le informazioni che il cliente riceve attraverso le reti di telecomunicazione o che terzi diffondono o rendono accessibili attraverso le medesime.

Swisscom non assume alcuna responsabilità e/o garanzia per le prestazioni di terzi acquistate o ordinate tramite il collegamento del cliente (per es. tramite servizi a valore aggiunto telefonici), nemmeno nel caso in cui Swisscom proceda all'incasso di crediti di terzi nei confronti del cliente. Controparte contrattuale del cliente è unicamente il relativo fornitore delle prestazioni.

**18 Disposizioni specifiche per i prodotti**

**18.1 Impostazioni di blocco**

Il cliente può richiedere, presso la hotline, il blocco di servizi a valore aggiunto offerti attraverso numerazioni 090x o SMS/MMS a numeri brevi e di altri servizi a valore aggiunto offerti tramite la rete Swisscom e addebitati nella fattura di Swisscom. Il blocco può comprendere ogni volta tutti i relativi servizi a valore aggiunto, oppure solo quelli d'intrattenimento per adulti.

**18.2 Cambiamento di rete e di operatore all'estero**

Il cliente rinuncia, in caso di utilizzo transfrontaliero dei suoi collegamenti, alla comunicazione automatica delle tariffe di roaming sui terminali dell'utente ai sensi dell'art. 10a cpv. 2 OST. In caso di attivazione della comunicazione individuale, gli utenti dei collegamenti del cliente, a seguito dell'utilizzo della rete di un altro operatore di rete, ricevono esclusivamente la comunicazione delle tariffe di roaming del tipo di abbonamento standard utilizzato come base di calcolo per una tariffa individuale. Il servizio può essere attivato o disattivato, a livello di tutta l'azienda, per tutti i collegamenti di Swisscom, attraverso l'assistenza clienti competente di Swisscom, oppure tramite il codice Start RSMS al 444 e il codice Stop RSMS al 444. Le tariffe di roaming presentate nella comunicazione automatica ai sensi dell'art. 10a cpv. 2 OST, servono esclusivamente a scopi informativi e non hanno alcun carattere vincolante per le parti.

**18.3 Scheda SIM**

Per la durata di un anno, Swisscom sostituisce gratuitamente le carte SIM difettose. Se necessario dal punto di vista tecnico o aziendale, Swisscom è autorizzata a sostituire in ogni momento la scheda SIM. Inoltre, per motivi di ottimizzazione o ampliamento dei propri servizi tramite la rete mobile, Swisscom è autorizzata a caricare in ogni momento sulla scheda SIM dati (per es. certificati di sicurezza) o software a tal fine.

**18.4 Visualizzazione e disattivazione della visualizzazione del numero chiamante**

Di principio, il numero di telefono del chiamante utilizzato per la comunicazione è mostrato al ricevente indipendentemente dal fatto che il chiamante sia inserito in un elenco o non lo sia. Il cliente può incaricare gratuitamente Swisscom di disattivare permanentemente la visualizzazione del numero chiamante, oppure disattivarla egli stesso per ogni chiamata. Per motivi tecnici, in diversi casi non può essere garantita né la visualizzazione del numero chiamante né la disattivazione della sua visualizzazione, segnatamente per chiamate da o verso una rete di terzi e per gli SMS. In caso di chiamate all'hotline di Swisscom, nonché in casi speciali regolati dalla legge (segnatamente per chiamate di emergenza e servizio di trascrizione per audiolessi), la disattivazione della visualizzazione del numero chiamante non è possibile. È inoltre possibile che, tramite l'utilizzo di servizi supplementari, sia visualizzato un numero diverso (per es. il numero del centralino) da quello del collegamento effettivamente utilizzato.

**18.5 Elenco**

Swisscom, risp. terzi da essa incaricati, inseriscono su richiesta del cliente i suoi dati in un elenco. Non sussiste alcun obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati dal cliente per l'iscrizione. Il cliente può far annotare nell'elenco che egli non desidera chiamate o messaggi pubblicitari e che i suoi dati cliente non possono essere trasmessi a terzi per scopi commerciali. Tuttavia, non può essere escluso che il cliente riceva chiamate o messaggi pubblicitari (per es. SMS) da terzi.

**18.6 Elementi d'indirizzamento**

Non sussiste alcun diritto all'assegnazione o al mantenimento di elementi d'indirizzamento assegnati al cliente da Swisscom per l'utilizzo di servizi di telecomunicazione (per es. un determinato numero di telefono). Se necessario per motivi imposti dalle autorità, aziendali o tecnici, Swisscom può ritirare, o cambiare, senza alcun indennizzo, numeri di telefono o altri elementi d'indirizzamento da essa assegnati (per es. indirizzi IP). Fatta salva la portabilità del numero di telefono verso un altro operatore telefonico, gli elementi d'indirizzamento assegnati al cliente da Swisscom ritornano alla medesima, senza alcun indennizzo, in caso di termine del contratto, risp. disdetta del collegamento.

**19 Comunicazione dei prezzi**

Swisscom può anche rendere noti i prezzi immediatamente prima dell'utilizzo di un determinato servizio (ad es. per i servizi WAP o servizi a valore aggiunto basati su internet), o renderli noti sul proprio sito web (ad es. tariffe di roaming).

## 20 Impianti di trasmissione e di ricezione

Per il traffico vocale e di dati su reti di terzi o con collegamenti di reti di terzi, nonché tramite tecnologia di comunicazione mobile, non vi sono assicurazioni o garanzie quanto a disponibilità, qualità, funzionamento o assistenza.

Swisscom si occupa della manutenzione delle proprie reti. Riceve segnalazioni di malfunzionamento tramite la sua hotline. Swisscom elimina malfunzionamenti nella sua sfera d'influenza il più velocemente possibile.

Qualsiasi indicazione di Swisscom in merito alla copertura e alla tecnologia radio attuale e pianificata avviene in maniera non vincolante. Zone d'ombra sono possibili anche nelle aree contrassegnate come "coperte" e in particolare all'interno di edifici o di veicoli. La copertura radio all'estero dipende dalla rete del partner del roaming e dalle sue possibilità tecniche e aziendali.

I campi elettromagnetici provocati dagli impianti di trasmissione e ricezione di Swisscom o dai terminali possono disturbare il funzionamento di altri apparecchi come ad es. apparecchi acustici, pace-maker nonché elettrodomestici. Per evitare i disturbi, devono essere osservate le condizioni di sicurezza e d'utilizzo indicate dal produttore e deve essere mantenuta una distanza sufficientemente ampia. Il cliente si informa sui divieti e sulle limitazioni di utilizzo (ad es. nella circolazione stradale, nel traffico aereo) e li segue.