

Disposizioni «Easy Protection Business»

Edizione 08.2022

1. Ambito di applicazione

Presupposto per la stipulazione di una «Easy Protection Business» (di seguito «estensione della garanzia» o «garanzia estesa») è un nuovo telefono cellulare, un tablet o uno smartwatch, acquistato tramite un canale di vendita di Swisscom e che ha un prezzo massimo a nuovo (senza abbonamento) di CHF 2000.

2. Portata dei casi di garanzia estesa

Sono considerati casi di garanzia estesa i danneggiamenti improvvisi e imprevedibili causati da interventi esterni.

Non sono casi di garanzia estesa in particolare:

- i danni che sono o sarebbero stati coperti dalla garanzia standard o del produttore oppure dalla garanzia legale, se i termini per la garanzia e/o garanzia legale sono scaduti; la garanzia standard o del produttore oppure la garanzia legale risultano dai documenti allegati agli apparecchi, dalle indicazioni fornite nel corso dell'ordinazione e/o nelle CG di Swisscom;
- il furto;
- la perdita (apparecchi smarriti, persi o dimenticati; rientrano in questo novero anche gli apparecchi che non possono più essere recuperati);
- i danni determinati dall'azione progressiva di influssi termici o atmosferici;
- i danni dovuti a usura e a logoramento;
- i danni provocati da graffiature, scheggiature o danneggiamento della vernice;
- i danni causati da appropriazione indebita o defraudamento;
- i danni causati da sequestro, confisca, danneggiamento o distruzione da parte di organi statali;
- i danni causati da interventi che non sono stati effettuati da Swisscom o che sono stati effettuati senza il suo consenso.

4. In presenza di un caso di garanzia estesa

Se, nel corso della durata del contratto, l'apparecchio presenta un caso di garanzia estesa e nessun motivo di esclusione (punti 5 e 8), si applica quanto segue:

- se si tratta di un caso di garanzia estesa, il cliente può richiedere sul portale online di Swisscom la sostituzione dell'apparecchio difettoso e ricevere un apparecchio sostitutivo di valore equivalente;
- se la richiesta perviene entro le ore 16:30 di un giorno lavorativo, Swisscom provvederà a spedire l'apparecchio sostitutivo il giorno stesso. Il recapito avviene in genere il giorno lavorativo seguente all'indirizzo di consegna in Svizzera indicato dal cliente;
- il cliente si assume per ciascun caso di garanzia estesa una franchigia di CHF 70 per un apparecchio con un prezzo a nuovo (senza abbonamento) fino a CHF 849.99 (IVA inclusa) o di CHF 100 per un apparecchio con un prezzo a nuovo (senza abbonamento) a partire da CHF 850 (IVA inclusa);
- la garanzia estesa copre al massimo un evento per anno contrattuale e apparecchio. Per ogni singolo evento, il valore della prestazione di

garanzia estesa è limitato al massimo all'ammontare del prezzo a nuovo dell'apparecchio (senza abbonamento);

- Swisscom provvederà, a propria scelta, alla riparazione dell'apparecchio o alla sua sostituzione (apparecchio sostitutivo);
- qualora sussista un caso di garanzia estesa, per una riparazione si applicano i punti 1-3 delle condizioni di riparazione di Swisscom. Si richiama in particolare l'attenzione sugli obblighi di salvataggio (backup) dei dati di cui al punto 2 delle condizioni di riparazione;
- un eventuale apparecchio sostitutivo fornito da Swisscom può consistere in un apparecchio nuovo o rigenerato oppure in un apparecchio identico o di valore equivalente. Gli apparecchi sostituiti/Le parti sostituite passano in proprietà a Swisscom;
- qualora il cliente non restituisca un apparecchio difettoso entro 15 giorni lavorativi a Swisscom, quest'ultima è autorizzata a fatturare l'attuale valore a nuovo dell'apparecchio;
- fino al momento in cui l'apparecchio difettoso non perviene a Swisscom, il cliente non può scambiare di nuovo il suo attuale apparecchio;
- il cliente deve inoltre garantire, se tecnicamente fattibile, che tutti i dati sull'apparecchio restituito siano stati cancellati in modo permanente (wipe) e che sia stato tolto un eventuale blocco di attivazione. Se il blocco non è stato eliminato, al cliente viene fatturato il prezzo a nuovo dell'apparecchio sostitutivo;
- se dall'esame dell'apparecchio difettoso emerge che non si tratta di un caso di garanzia estesa, Swisscom si riserva il diritto di fatturare le spese di riparazione, computando la franchigia eventualmente già incassata.

5. Esclusioni e limitazioni della garanzia

La prestazione di garanzia estesa è esclusa o la sua portata viene ridotta se il cliente, durante l'utilizzo dell'apparecchio, non ha osservato la necessaria diligenza, in particolare non ha adottato le misure dovute in base alle circostanze per la protezione dell'apparecchio. La garanzia non viene esclusa o limitata se il cliente dimostra che il suo comportamento non ha influito sul verificarsi del caso di garanzia estesa e sull'entità e l'accertamento del danno.

Sono inoltre fatte salve le disposizioni in materia di mora nel pagamento (punto 8).

Per gli apparecchi con blocco di attivazione sui quali il cliente ha apportato delle modifiche dell'hardware (ad es. sostituzione del display con pezzo di ricambio non originale) o del software (ad es. jail-break) che comportano limitazioni o la decadenza della garanzia del produttore, non sussiste alcun diritto a una prestazione di garanzia estesa.

Swisscom non eroga alcuna prestazione in caso di furto o perdita dell'apparecchio.

La garanzia estesa è esclusa in caso di atti di guerra, violazioni della neutralità, rivoluzioni, ribellioni, insurrezioni, terrorismo, disordini interni (atti di violenza contro persone o cose in occasione di assembramenti, sommosse o tumulti) o in conseguenza delle misure repressive che ne derivano, come pure per i danni determinati da terremoti, eruzioni vulcaniche, impulsi elettromagnetici su ampia scala

(ad es. una tempesta solare), cyberventi (ad es. virus, cavalli di Troia, vermi informatici e simili), reazione nucleare, radiazioni o contaminazione radioattiva, a meno che il cliente non dimostri che la garanzia estesa non è in relazione a tali eventi.

La prestazione di garanzia estesa è inoltre esclusa nel caso in cui andasse a violare una sanzione, proibizione o restrizione ai sensi di una risoluzione delle Nazioni Unite o una sanzione, legge o ordinanza di carattere economico o commerciale della Svizzera o di un altro ordinamento giuridico applicabile a Swisscom.

6. Inizio e durata della garanzia estesa

La garanzia estesa inizia al momento della stipulazione di Easy Protection Business. Se l'apparecchio acquistato viene consegnato o spedito più tardi, la garanzia estesa inizia al momento della consegna o della spedizione.

Easy Protection Business vale a tempo indeterminato a partire da un minimo di 12 mesi (durata minima del contratto). Il contratto può essere disdetto da ognuna delle parti – fatto salvo il paragrafo successivo – al più presto per la scadenza della durata minima del contratto. Se nel primo o nel secondo anno di contratto è subentrato o è stato notificato un caso di garanzia estesa, la durata minima del contratto si estende a 24 mesi. Per disdetta, proroga nonché per scadenza della commissione (punto 7), mora nel pagamento (punto 8) e modifiche (punto 9) valgono le stesse disposizioni che si applicano per la durata minima originaria del contratto.

Qualora il cliente si avvalga di un diritto di restituzione del suo apparecchio eventualmente pattuito nel contratto, la garanzia estesa viene estinta al momento dell'effettiva restituzione dell'apparecchio a Swisscom e le commissioni risultanti fino a quel momento sono dovute proporzionalmente (pro rata temporis).

7. Commissione

Nel corso della durata minima del contratto, il prezzo (commissione) per la garanzia estesa diventa esigibile alla stipulazione del contratto, ma viene fatturato da Swisscom periodicamente (rate mensili o bimestrali).

Dopo la scadenza della durata minima del contratto, la commissione diventa esigibile ogni mese e viene fatturata da Swisscom periodicamente (rate mensili o bimestrali).

8. Mora nel pagamento

In caso di pagamento mediante fattura devono essere rispettati i termini stabiliti da Swisscom. Qualora si verifichi un caso di garanzia estesa durante un ritardo nel pagamento, il cliente non ha alcun diritto a prestazioni di garanzia.

In caso di mora nel pagamento, Swisscom è autorizzata a disdire il contratto in via straordinaria. Se il cliente paga le rate in sospeso prima della disdetta da parte di Swisscom, il contratto di garanzia estesa prosegue e, per quanto attiene ai casi di garanzia estesa che si verificano successivamente, non vi è più alcuna esclusione della garanzia a seguito di mora nel pagamento.

Qualora vi siano pagamenti arretrati del cliente e Swisscom dia disdetta straordinaria nel primo anno contrattuale (durata minima del contratto), al cliente saranno fatturate tutte le rate in sospeso fino alla scadenza dei 12 mesi. Anche in caso di pagamento di tali arretrati, dopo la disdetta non sussiste più alcun contratto e sono quindi escluse prestazioni di garanzia estesa.

Qualora vi siano pagamenti arretrati del cliente e Swisscom dia disdetta straordinaria dopo i primi 12 mesi, al cliente saranno fatturate tutte le rate in sospeso fino alla cessazione immediata del contratto.

9. Modifiche

Swisscom si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento la commissione, le prestazioni e le presenti disposizioni «Easy Protection Business». Swisscom comunica le modifiche al cliente in forma adeguata (ad es. sulla fattura o via e-mail).

In caso di modifica che penalizzi il cliente, Swisscom lo informa tempestivamente e il cliente può recedere, anticipatamente e senza conseguenze finanziarie a suo carico, dal contratto fino all'entrata in vigore della modifica, con decorrenza dalla data della stessa. In caso contrario, la modifica è considerata come accettata. Se è prevista una durata minima del contratto, un eventuale aumento della commissione entra in vigore solo alla scadenza della stessa.

10. Collaborazione con AXA

Swisscom collabora con AXA Assicurazioni SA (di seguito «AXA») nell'ambito della fornitura dell'estensione della garanzia «Easy Protection Business» (in particolare nell'ambito del controllo della qualità e della copertura del rischio finanziario). Il cliente dichiara di accettare che AXA riceva i dati di cui necessita per finalità di controllo e statistica.

11. Altre disposizioni contrattuali

Per il resto valgono le Condizioni generali di contratto di Swisscom per i clienti commerciali, consultabili alla pagina <https://www.swisscom.ch/it/business/footer/legal.html?campID=b2b-legal>.