

## 1. Oggetto e struttura

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("CGC") regolano la stipula, il contenuto e l'elaborazione dei contratti tra Swissphone Wireless AG, Fälmistrasse 21, 8833 Samstagern ("Swissphone") e i suoi clienti per i prodotti e i servizi Swissphone. Le CGC costituiscono parte integrante dei contratti stipulati tra Swissphone e il cliente. Disposizioni diverse dalle CGC sono giuridicamente vincolanti solo se espressamente proposte da Swissphone o espressamente accettate da Swissphone per iscritto.

Si applicano esclusivamente le CGC. Condizioni generali di contratto divergenti, contrastanti o aggiuntive del cliente diventano parte integrante del contratto solo se e nella misura in cui Swissphone ne abbia espressamente accettato la validità per iscritto.

Le CGC sostituiscono tutte le comunicazioni e le intese precedenti tra Swissphone e il cliente. Swissphone non è vincolata da alcuna dichiarazione relativa ai suoi prodotti o servizi, a meno che tali dichiarazioni non siano riportate in forma testuale, dichiarate espressamente vincolanti e firmate da rappresentanti autorizzati di Swissphone.

Il CGC è composto dalle seguenti parti:

- **Parte generale delle CGC:** Le sue disposizioni si applicano a tutti i contratti relativi a prodotti o servizi Swissphone.
- **Parte speciale:** norme specifiche per prodotti o servizi. Le disposizioni della Parte Speciale integrano la Parte Generale e si applicano ai rispettivi elementi delle offerte Swissphone che il cliente acquista specificamente. La Parte Speciale si riferisce a:
  - Piattaforme e soluzioni basate su software (SaaS)
  - Vendita di hardware e licenze di software
  - Servizi di telecomunicazione
  - Progetti di implementazione
  - Ricevuta, risposta e inoltro di segnalazioni

## 2. Parte generale

### 2.1. Offerte, accettazione ed entrata in vigore dei contratti

Le offerte, i listini prezzi, le descrizioni dei prodotti, le schede tecniche, gli opuscoli e la documentazione tecnica di Swissphone non sono vincolanti se non espressamente concordati e possono essere modificati o annullati in qualsiasi momento.

I contratti con Swissphone entrano in vigore solo dopo l'accettazione da parte di Swissphone. Gli ordini e le conferme d'ordine del cliente sono considerati un'offerta di stipula del contratto. Swissphone esprime la propria accettazione mediante una conferma d'ordine o l'esecuzione dell'ordine.

Gli ordini del cliente e l'accettazione da parte di Swissphone possono essere effettuati per iscritto e anche in forma testuale via fax, e-mail o *electronic data interchange (EDI)*, oltre che per telefono.

### 2.2. Ambito e contenuto dei servizi di Swissphone

I prodotti o i servizi specifici acquistati dal cliente e ulteriori dettagli vengono registrati da Swissphone in un'offerta, in una conferma d'ordine o nella fattura emessa sulla base di un ordine. Le offerte e le conferme d'ordine sono parte integrante del contratto.

Il contenuto e le descrizioni dettagliate o le caratteristiche dei prodotti o dei servizi di Swissphone sono riportati nell'offerta e inoltre in schede tecniche o di prodotto separate. Nell'offerta o nella conferma d'ordine si fa riferimento alle schede tecniche o di prodotto. In assenza di un riferimento specifico, valgono le schede tecniche e di prodotto disponibili su "www.swissphone.com". Anche le schede tecniche e di prodotto sono parte integrante del contratto.

### 2.3. Standard di fornitura del servizio e garanzia

In generale, Swissphone fornisce i propri servizi come servizi professionalmente qualificati e senza responsabilità per i risultati (vale a dire che Swissphone non è obbligata a raggiungere un determinato successo o a fornire risultati o esiti e non vi sono diritti di garanzia). Swissphone fornisce questi servizi in modo professionale e con personale qualificato.

Nella sezione speciale delle presenti CGC o nelle offerte di Swissphone, per determinati servizi può essere fornita anche una garanzia e quindi una responsabilità per i risultati o gli esiti da parte di Swissphone. Il presupposto è che la garanzia sia espressamente indicata come tale. In questo caso, la garanzia di Swissphone e i diritti di garanzia del cliente sono disciplinati esclusivamente dalle disposizioni delle presenti CGC.

Le presenti CGC e in particolare la sezione speciale delle CGC definiscono in modo definitivo le garanzie fornite da Swissphone e i diritti del cliente in caso di prestazioni di servizio inadeguate. È esclusa qualsiasi garanzia di Swissphone non prevista nelle presenti CGC e qualsiasi garanzia che vada oltre le disposizioni delle presenti CGC.

### 2.4. Servizi di terze parti

Alcune soluzioni proposte da Swissphone si basano sia su servizi forniti da Swissphone sia su servizi che il cliente deve ottenere direttamente da terzi (di seguito "servizi di

terzi"). I servizi di terzi possono comprendere, in particolare, servizi di telecomunicazione (trasmissione dati e telefonia mobile), servizi di reperibilità telefonica (call center) e componenti (hardware, software) o servizi di terzi.

Il cliente dovrà procurarsi tali servizi di terzi parti autonomamente, a proprio nome e per proprio conto e rischio. Le parti possono concordare che Swissphone assista il cliente nell'approvvigionamento. L'eventuale intermediazione o l'acquisizione di servizi di terzi da parte di Swissphone per il cliente avviene in ogni caso ed esclusivamente per conto e a rischio del cliente.

Swissphone esclude espressamente qualsiasi garanzia o responsabilità propria in relazione ai servizi di terzi e qualsiasi garanzia per l'interazione di servizi di terzi con i servizi Swissphone. Il cliente è vincolato alle rispettive condizioni contrattuali del terzo e deve rivolgere eventuali richieste di risarcimento al rispettivo terzo.

## 2.5. Obbligo di cooperazione e responsabilità del cliente

### 2.5.1. Generale

Il cliente è responsabile dell'utilizzo conforme alla legge e al contratto dei prodotti e dei servizi di Swissphone. Nella misura in cui Swissphone fornisce le relative specifiche, il cliente può utilizzare solo l'hardware o il software indicato da Swissphone.

Il cliente è tenuto a svolgere correttamente tutte le attività preparatorie e di supporto che gli competono in relazione ai servizi da fornire da parte di Swissphone. In particolare, il cliente deve fornire tempestivamente le informazioni e le risorse materiali necessarie per la fornitura dei servizi e concedere a Swissphone l'accesso necessario. Il cliente è tenuto a seguire le istruzioni per l'uso e le eventuali indicazioni o istruzioni di Swissphone relative all'utilizzo di prodotti e servizi e deve assicurarsi che i prodotti e i servizi di Swissphone non vengano utilizzati da terzi non autorizzati.

Alcuni servizi Swissphone richiedono la trasmissione di dati e informazioni a un sistema di trasmissione e ricezione installato presso il cliente. A seconda dei casi, il cliente deve procurarsi, installare e gestire personalmente tale sistema o mettere a disposizione di Swissphone un sito di trasmissione a tale scopo. In ogni caso, il cliente è tenuto a garantire che il sito di trasmissione sia conforme alla legge e che siano state ottenute le necessarie autorizzazioni ufficiali per la costruzione e il funzionamento. L'utilizzo del sito di trasmissione di un cliente per un impianto Swissphone è regolato in ogni caso da un contratto separato. L'impianto in questione rimane di proprietà di Swissphone e può essere utilizzato da Swissphone per qualsiasi scopo.

Se il cliente non adempie ai suoi obblighi di collaborazione e responsabilità in modo completo e puntuale, Swissphone non sarà responsabile per la mancata fornitura di servizi in conformità al contratto. In caso di ritardi o di costi aggiuntivi, le scadenze possono essere modificate e possono essere addebitati costi aggiuntivi.

### 2.5.2. Norme ufficiali nello specifico

La connessione e l'utilizzo di reti pubbliche possono essere soggetti a norme di telecomunicazione o di altro tipo. Il cliente è responsabile dell'osservanza di tali norme e dell'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte delle autorità competenti qualora collegni dispositivi o sistemi a reti pubbliche o utilizzi tali reti.

L'esportazione di dispositivi, software o sistemi può essere soggetta a controlli di esportazione svizzeri o di autorità estere. Il cliente non può esportare dispositivi, software e sistemi senza aver prima ottenuto le necessarie approvazioni o autorizzazioni in conformità alle normative vigenti.

Se i dispositivi, i software o i sistemi vengono utilizzati al di fuori della Svizzera, il cliente è tenuto a garantire che i prodotti siano conformi alle norme e agli standard ufficiali applicabili nel paese di destinazione per quanto riguarda l'importazione, la progettazione e il funzionamento. Su richiesta, Swissphone fornirà al cliente informazioni pertinenti sui prodotti e copie dei certificati ottenuti da Swissphone per i prodotti.

## 2.6. Prezzi, remunerazione, fatturazione e termini di pagamento

Swissphone fornisce i propri servizi a fronte di un compenso unico o periodico, fisso o variabile (in funzione dell'utilizzo) o su base temporale e materiale. I prezzi e il tipo di remunerazione sono riportati nella rispettiva offerta o conferma d'ordine di Swissphone o altrimenti nei rispettivi listini prezzi validi di Swissphone. Nel caso di servizi con remunerazione fissa o massimali di costo, ogni spesa aggiuntiva deve essere remunerata separatamente. In caso di remunerazione unitaria (ad es. numero di utenti o dispositivi), il numero di unità concordato determina il numero massimo consentito; un consumo ridotto o una riduzione del numero effettivamente utilizzato non dà diritto a una riduzione.

Se non diversamente concordato, le fatture saranno emesse in anticipo per i pagamenti una tantum e ricorrenti e dopo la fornitura dei servizi nel caso di pagamenti su base temporale e materiale.

Tutti i prezzi e le remunerazioni si intendono al netto di IVA e in CHF, EUR, GBP o USD. Le spese di spedizione, assicurazione, dazi, sdoganamento e imballaggio sono a carico del cliente. Se i relativi costi sono addebitati a Swissphone, questi devono essere rimborsati dal cliente a Swissphone dopo la presentazione dei relativi documenti.

I costi accessori, come le spese di viaggio, le spese vive e le spese di telecomunicazione, non sono inclusi e devono essere pagati in aggiunta.

Le fatture di Swissphone devono essere pagate entro 30 giorni dal ricevimento e senza detrazioni. Se le fatture non vengono pagate entro il termine di 30 giorni, la mora si verifica immediatamente alla scadenza del termine di pagamento e sono dovuti interessi di mora del 5% annuo. In caso di ritardi o difficoltà di pagamento da parte del cliente, Swissphone è autorizzata ad addebitare spese di sollecito, a trattenerne o sospendere

# Condizioni generali di contratto (CGC)



(ulteriori) prestazioni nell'ambito del contratto in questione o di un altro contratto con il cliente, oppure a recedere parzialmente o completamente dal contratto in questione con il cliente. Resta riservato il diritto di rivendicare il risarcimento dei danni.

Le detrazioni dagli importi della fattura da pagare (per compensazione con eventuali contro-pretese o per altri motivi) sono consentite solo se la contro-pretesa o altri motivi sono legalmente accertati, incontestati o riconosciuti da Swissphone.

Swissphone si riserva il diritto di adeguare la remunerazione ricorrente a sua discrezione. Gli adeguamenti saranno comunicati al cliente nella forma scelta da Swissphone. Gli adeguamenti diventano vincolanti se il cliente non si oppone per iscritto o per e-mail entro 30 giorni dalla notifica. Se il cliente si oppone, continua ad applicarsi la remunerazione precedente. In tal caso, Swissphone ha il diritto di rescindere anticipatamente i contratti interessati con un preavviso di tre mesi.

Swissphone ha inoltre il diritto di adeguare i prezzi già concordati nel caso in cui i componenti o i prodotti di terzi che fanno parte dei prodotti o delle soluzioni di Swissphone diventino successivamente sostanzialmente più costosi o nel caso in cui sia necessario procurarsi componenti sostitutivi più costosi a causa di interruzioni della consegna.

## 2.7. Protezione dei dati, dati di lavoro e dati tecnici

### 2.7.1. Protezione dei dati

Entrambe le parti sono tenute a rispettare le norme vigenti in materia di protezione dei dati. Entrambe le parti sono consapevoli del fatto che i dati personali dell'altra parte, dei suoi dipendenti e dei terzi coinvolti possono essere elaborati nel corso del rapporto commerciale. Entrambe le parti concordano e acconsentono al trattamento di tali dati ai fini della gestione e del mantenimento del rapporto commerciale. Le parti concordano inoltre che una di esse possa far elaborare i suddetti dati da terzi (che sono tenuti a rispettare le norme sulla protezione dei dati) in Svizzera e all'estero ai fini dell'elaborazione di contratti e fatture e/o della gestione dei rapporti con i clienti (CRM). Ciascuna parte è tenuta a informare preventivamente e in modo giuridicamente sufficiente i propri dipendenti sul trattamento dei loro dati personali da parte dell'altra parte e, ove necessario, a ottenere il loro sufficiente consenso.

Swissphone elabora i dati di lavoro del cliente, che il cliente trasmette a Swissphone, per conto del cliente e secondo le sue istruzioni. Il cliente è tenuto a informare preventivamente e in modo giuridicamente sufficiente le persone interessate dai dati di lavoro (persone interessate) sul trattamento dei loro dati personali da parte di Swissphone e, se necessario, a ottenere il loro consenso sufficiente. Swissphone non si qualifica come titolare di una raccolta di dati corrispondente, ma come incaricato del trattamento del cliente. Su richiesta, Swissphone stipulerà con il cliente un accordo separato per l'elaborazione dei dati dell'ordine, se ciò è richiesto dalla legge sulla protezione dei dati in vigore.

Il cliente accetta che Swissphone possa utilizzare i dati di contatto dei dipendenti del cliente ottenuti in relazione al contratto (esclusi i dati di lavoro elaborati per conto del cliente) per l'invio di materiale di marketing per lettera, telefono o e-mail. Il cliente può revocare questo consenso in qualsiasi momento comunicandolo a Swissphone.

Per tutti gli altri aspetti, il trattamento dei dati personali è disciplinato dall'informativa sulla privacy di Swissphone (disponibile all'indirizzo [www.swissphone.com](http://www.swissphone.com)).

### 2.7.2. Utilizzo dei dati tecnici da parte di Swissphone

I dispositivi, i software o i sistemi di Swissphone possono essere progettati in modo tale da consentire a Swissphone di accedere a distanza ai fini della diagnosi e della manutenzione a distanza o di inviare automaticamente messaggi a Swissphone. Swissphone può registrare dati tecnici e leggerli nei sistemi di Swissphone. Si tratta in particolare di dati relativi allo stato tecnico o operativo o a irregolarità.

In linea di principio, il cliente ha diritto a tali dati tecnici. Il cliente concede a Swissphone un diritto d'uso non esclusivo e irrevocabile dei suoi dati tecnici al fine di supportare il cliente nell'utilizzo di dispositivi, software o sistemi. Swissphone ha il diritto di copiare, memorizzare, analizzare, elaborare, filtrare, confrontare con dati di terzi e valutare i dati tecnici.

Inoltre, Swissphone ha il diritto di utilizzare i dati tecnici del cliente in forma anonima (ossia senza la possibilità di trarre conclusioni sul cliente) con dati tecnici provenienti da terzi e di unirli, ordinarli, filtrarli, modificarli, analizzarli e memorizzarli. Questo in particolare allo scopo di ottenere informazioni o conoscenze rilevanti in relazione ai prodotti e ai servizi di Swissphone.

## 2.8. Segretezza

Entrambe le parti sono tenute, anche oltre la durata del rapporto contrattuale, a mantenere il segreto su tutti i segreti di fabbricazione e commerciali resi accessibili, nonché su tutte le informazioni, i dati e i documenti riservati dell'altra parte ricevuti o percepiti in relazione alla preparazione dell'offerta, alla preparazione della fornitura di servizi, alle trattative contrattuali o all'adempimento del contratto e a utilizzarli solo ai fini del rapporto contrattuale e solo in base alla "necessità di sapere".

La divulgazione di informazioni riservate a terzi richiede il previo consenso scritto della controparte.

## 2.9. Diritti di proprietà intellettuale

Swissphone o i suoi eventuali licenziatari rimangono proprietari di tutti i diritti sui prodotti e sui servizi di Swissphone, compresi i diritti di brevetto, d'autore o altri diritti di proprietà intellettuale. Il cliente riconosce tali diritti di Swissphone o dei suoi licenziatari.

Swissphone conferma che, per quanto a sua conoscenza, i suoi prodotti e servizi non violano i diritti di terzi. Tuttavia, Swissphone non garantisce che i suoi prodotti e servizi non violino i diritti di terzi.

## 2.10. Limitazione di responsabilità

La responsabilità di Swissphone per i danni causati intenzionalmente o per grave negligenza non è limitata.

È esclusa qualsiasi responsabilità ulteriore o aggiuntiva di Swissphone. In nessun caso Swissphone sarà responsabile (i) per i danni causati da negligenza lieve o incidente, (ii) per i danni diretti, indiretti o consequenziali, per la perdita di profitto o di risparmi non realizzati, per la perdita di dati, per le spese aggiuntive o per i reclami rivendicati da terzi, per l'interruzione dell'attività, per la perdita di avviamento o per i danni causati dal ritardo e (iii) per qualsiasi atto o omissione delle persone ausiliarie di Swissphone, sia contrattuale che extracontrattuale.

## 2.11. Durata e risoluzione dei contratti a tempo determinato

I contratti stipulati a tempo indeterminato tra Swissphone e il cliente possono essere annullati da entrambe le parti in qualsiasi momento con un preavviso di un mese.

I contratti stipulati per una durata iniziale fissa possono essere risolti da ciascuna delle parti con il periodo di preavviso applicabile alla fine della durata iniziale. In assenza di disdetta, tali contratti saranno tacitamente rinnovati per periodi di dodici mesi ciascuno, fino a quando non saranno disdetti da una delle parti con il periodo di preavviso applicabile alla fine di un periodo di rinnovo.

I termini di cancellazione sono indicati nella conferma d'ordine o nella fattura emessa da Swissphone sulla base di un ordine. Se non sono specificati termini di cancellazione e non è indicato alcun termine di cancellazione su "[www.swissphone.com](http://www.swissphone.com)", il termine di cancellazione è di 3 mesi e la cancellazione deve essere effettuata alla fine di un anno solare.

## 2.12. Legge applicabile e sede competente

Tutti i rapporti giuridici tra Swissphone e il cliente sono soggetti al diritto svizzero. Non si applica la Convenzione di Vienna sui contratti di vendita internazionale di merci (CISG).

Il foro competente esclusivo è quello della sede legale di Swissphone. Tuttavia, Swissphone è libera di rivolgersi al tribunale competente presso la sede o il domicilio del cliente.

## 2.13. Disposizioni finali della Parte Generale

Se Swissphone non è in grado di adempiere ai propri obblighi, in tutto o in parte, per motivi che esulano dal suo controllo, Swissphone può, a sua discrezione, rescindere tutti o singoli contratti con il cliente. Swissphone non sarà responsabile di eventuali perdite o danni derivanti dal mancato adempimento dei propri obblighi per motivi indipendenti dalla propria volontà.

Swissphone ha il diritto di ricorrere a subappaltatori per l'esecuzione del contratto. Swissphone è responsabile solo della dovuta attenzione nella scelta, nell'istruzione e nel controllo dei subappaltatori ingaggiati, ma non delle prestazioni, delle azioni o delle omissioni dei subappaltatori.

Swissphone si impegna sempre a rispettare i periodi e le scadenze di consegna indicati da Swissphone. Tuttavia, Swissphone non può garantire il rispetto dei termini di consegna e delle scadenze. Il cliente non ha il diritto di avanzare pretese di alcun tipo a causa di ritardi o di invocare regole di inadempimento.

Swissphone è autorizzata a cedere e trasferire ad altre società del Gruppo Swissphone i diritti e gli obblighi derivanti dal rapporto giuridico tra Swissphone e il cliente, a titolo individuale o per l'intero contratto, senza che sia necessario il consenso del cliente.

Swissphone è autorizzata a richiamare l'attenzione sul cliente e sulla collaborazione nell'ambito delle proprie attività di marketing. Se possibile, misure di marketing speciali come storie di successo, white paper e simili saranno concordate in anticipo con il cliente.

L'eventuale invalidità o inefficacia di singole disposizioni delle presenti CGC non pregiudica la validità delle restanti disposizioni e delle CGC nel loro complesso. In tal caso, le disposizioni non valide saranno sostituite da disposizioni che corrispondono il più possibile all'intenzione di fondo.

Swissphone ha il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento. Le nuove versioni diventano vincolanti con la notifica al cliente, se quest'ultimo non si oppone per iscritto o per e-mail entro 30 giorni dalla notifica. Se il cliente si oppone, le versioni precedenti continueranno ad essere applicate ai contratti in corso tra Swissphone e il cliente.

## 3. Parte speciale

### 3.1. Piattaforme e soluzioni basate su software (SaaS)

#### 3.1.1. Generale

Le piattaforme e le soluzioni basate su software sono gestite da Swissphone come offerte SaaS o cloud. Il cliente può utilizzare il software memorizzato e in esecuzione sui

server di Swissphone o di un fornitore di servizi incaricato da Swissphone tramite una connessione Internet per i propri scopi durante la durata del contratto. Di norma, l'installazione nell'ambiente informatico del cliente non ha luogo.

Swissphone mette a disposizione del cliente la piattaforma/soluzione nei punti di trasferimento per il suo utilizzo. Swissphone gestisce la piattaforma/soluzione ed è responsabile della potenza di calcolo e dello spazio di archiviazione e di elaborazione dati necessari per il suo utilizzo.

Il cliente è responsabile della creazione e del mantenimento della connessione dati tra i sistemi IT del cliente e il punto di trasferimento.

Swissphone concede al cliente un diritto personale, non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di utilizzare la piattaforma/soluzione in questione per la durata del contratto, dietro pagamento del relativo compenso. Questo diritto di utilizzo non trasferisce alcun diritto sulla piattaforma/soluzione, in particolare nessun diritto di proprietà e nessun diritto di proprietà intellettuale.

### 3.1.2. Disponibilità

Swissphone si adopera per ottenere un'elevata disponibilità delle sue piattaforme/soluzioni, ma non può garantire la disponibilità e l'assenza di guasti. Swissphone richiama inoltre l'attenzione del cliente sul fatto che possono verificarsi limitazioni o compromissioni di una piattaforma/soluzione che esulano dal controllo di Swissphone. Si tratta in particolare di azioni da parte di terzi, condizioni tecniche al di fuori del controllo di Swissphone, tra cui Internet, disponibilità di energia e cause di forza maggiore. Anche l'hardware, il software e l'infrastruttura tecnica utilizzati dal cliente possono influire sull'acquisto e sull'utilizzo di una piattaforma/soluzione.

### 3.1.3. Risoluzione dei problemi e manutenzione

Swissphone correggerà le interruzioni significative di una piattaforma/soluzione entro un periodo di 24 ore, ove possibile. Resta riservata una proroga ragionevole in singoli casi. Gli errori di una piattaforma/soluzione vengono corretti da Swissphone entro un periodo di tempo ragionevole. Gli errori minori che non comportano una significativa compromissione del funzionamento vengono corretti mediante aggiornamenti che Swissphone installa regolarmente entro periodi definiti. Swissphone non garantisce che i guasti/errori siano o possano essere effettivamente eliminati.

Swissphone esegue regolarmente lavori di manutenzione. Durante i lavori di manutenzione, l'utilizzo di una piattaforma/soluzione potrebbe non essere possibile o esserlo solo in misura limitata. I lavori di manutenzione pianificabili vengono eseguiti durante le finestre di manutenzione definite. Se tali lavori di manutenzione comportano interruzioni previste che superano la soglia di tolleranza definita per una piattaforma/soluzione o se i lavori di manutenzione devono essere eseguiti al di fuori delle finestre di manutenzione, il cliente verrà generalmente informato via e-mail con 14 giorni di anticipo. Gli interventi di manutenzione non programmati e in particolare quelli urgenti o di emergenza possono essere eseguiti in qualsiasi momento e senza preavviso. Il cliente sarà informato di tali interventi il prima possibile.

### 3.1.4. Assistenza tecnica

A seconda del modello di contratto, l'assistenza tecnica è inclusa o opzionale e soggetta a un compenso aggiuntivo. I servizi di assistenza vengono forniti solo alle persone autorizzate, registrate e qualificate per usufruire dell'assistenza, e solo queste sono autorizzate a inviare segnalazioni di guasti o a chiamare l'assistenza. Le segnalazioni provenienti da altre persone non verranno elaborate da Swissphone. Swissphone accetta solo segnalazioni di guasti o possibili errori di una piattaforma/soluzione e problemi di applicazione. Le altre segnalazioni o preoccupazioni non devono essere trattate e possono rimanere senza risposta.

I messaggi possono essere inviati solo attraverso i canali specificatamente indicati da Swissphone. Swissphone elabora i messaggi in arrivo durante gli orari d'esercizio applicabili in ciascun caso in base a un modello contrattuale. I tempi di reazione, di risposta e gli altri tempi indicati sono tempi target per i quali non viene fornita alcuna garanzia.

### 3.1.5. Modifiche tecniche

Swissphone può modificare l'accesso alle piattaforme/soluzioni o al relativo software di interfaccia in qualsiasi momento, se necessario per motivi normativi, operativi o tecnici. Se tali modifiche comportano adeguamenti del sistema o dei processi da parte del cliente, Swissphone informerà il cliente via e-mail con almeno 14 giorni di anticipo, per quanto possibile.

### 3.1.6. Applicazioni

Insieme alle sue piattaforme/soluzioni, Swissphone può mettere a disposizione del cliente le relative app tramite gli app store. Swissphone aggiorna regolarmente queste app e, per quanto possibile, corregge gli errori o i malfunzionamenti di cui è venuta a conoscenza. Per il resto, le app vengono fornite "così come sono" e con l'esclusione di qualsiasi garanzia e responsabilità.

### 3.1.7. Restrizioni e obblighi generali del cliente

Il cliente è l'unico responsabile della conservazione sicura, del trattamento riservato e della non divulgazione dei suoi dati di accesso (ad es. indirizzo e-mail e password) a persone non autorizzate. Il cliente deve adottare misure adeguate per impedire l'accesso non autorizzato da parte di terzi e istruire di conseguenza i propri dipendenti. In caso di perdita o divulgazione dei dati di accesso a terzi, il cliente sarà in ogni caso responsabile di eventuali costi o danni derivanti da un utilizzo non autorizzato. Le piattaforme/soluzioni possono essere utilizzate solo per gli scopi propri del cliente. È vietato l'uso per scopi di terzi. In

particolare, al cliente è vietato qualsiasi ulteriore utilizzo commerciale di una piattaforma/soluzione, come la rivendita o la messa a disposizione del pubblico.

Le piattaforme/soluzioni non possono essere utilizzate in modo improprio, ossia per scopi estranei all'attività o in violazione del contratto e, in particolare, non possono essere utilizzate per danneggiare terzi e non possono essere manipolate, ingannate o contaminate con software di terzi (virus, malware, programmi, ecc.).

## 3.2. Vendita di hardware e licenze di software

### 3.2.1. Vendita e consegna di hardware

Swissphone vende al cliente hardware prodotto da Swissphone o da produttori terzi. La consegna avviene a discrezione di Swissphone e a rischio e spese del cliente. Le date di consegna e spedizione sono stimate e approssimative.

La proprietà dell'hardware rimane di Swissphone fino al ricevimento del pagamento completo. Il cliente è tenuto a collaborare alle misure di protezione della proprietà di Swissphone. In particolare, il cliente autorizza Swissphone a registrare la sua proprietà nel relativo registro di riserva di proprietà.

Il cliente è tenuto a sottoporre le consegne di hardware a un controllo della merce in entrata al momento del ricevimento e a presentare eventuali reclami entro 14 giorni. Se non lo fa o se utilizza l'hardware in modo produttivo, la fornitura si considera accettata. In caso di reclami giustificati, Swissphone provvederà a eliminare i difetti a propria discrezione. Sono escluse ulteriori rivendicazioni da parte del cliente a causa di una fornitura difettosa, in particolare per il risarcimento, la riduzione o l'annullamento del contratto.

### 3.2.2. Licenze di software

Swissphone mette a disposizione del cliente una copia del software concesso in licenza e una copia della relativa documentazione su un supporto di memoria fisico o tramite trasferimento elettronico. Se la licenza viene concessa in base a un modello di noleggio, la fornitura avviene solo in prestito.

Le licenze concesse da Swissphone si riferiscono esclusivamente al codice leggibile a macchina ed eseguibile del software e ai manuali d'uso e alla documentazione pubblicati disponibili per il software, nonché a qualsiasi aggiornamento o revisione del software che il cliente ottiene da Swissphone. Tutti i diritti sul software rimangono di proprietà di Swissphone o dei suoi licenziatari e sono riservati.

Swissphone concede le licenze dietro pagamento del relativo canone. I diritti di licenza concessi da Swissphone sono non esclusivi, non trasferibili e non sublicenziabili e consentono al cliente di utilizzare il software per i propri scopi interni nell'ambito dei parametri di utilizzo applicabili. Il software non può essere trasferito, ceduto o comunicato a terzi, né a titolo oneroso né gratuito, né può essere utilizzato a favore o per conto di terzi.

Al cliente è vietato modificare, adattare, modificare, disassemblare, decompilare o decriptare il software o parti di esso concessi in licenza da Swissphone.

### 3.2.3. Garanzia

Swissphone garantisce per un periodo di due anni (hardware) o sei mesi (software) il mantenimento delle funzioni descritte nelle rispettive schede tecniche o di prodotto. La presente garanzia è espressamente subordinata alla condizione che l'hardware o il software non possano essere utilizzati senza interruzioni e senza errori o in tutte le combinazioni desiderate. È esclusa qualsiasi altra garanzia.

La garanzia decade in caso di difetti e guasti non imputabili a Swissphone, quali usura naturale, incidente, forza maggiore, uso improprio, mancata osservanza delle istruzioni per l'uso o delle norme d'uso, intervento del cliente o di terzi, uso eccessivo, apparecchiatura non idonea o influenze ambientali estreme. La garanzia decade in particolare se un difetto o un malfunzionamento è dovuto all'influenza di terzi o a un malfunzionamento dell'infrastruttura, dell'hardware o del software utilizzato dal cliente o se il cliente o terzi (compresi i partner commerciali di Swissphone) interferiscono con l'hardware o il software o lo manipolano o lo modificano.

Le richieste di garanzia devono essere motivate e dettagliate entro 14 giorni dal verificarsi dei difetti o dei guasti.

Swissphone rimedia a propria discrezione a eventuali difetti mediante riparazione, sostituzione o altro a titolo gratuito se esiste un caso di garanzia. Sono escluse ulteriori rivendicazioni del cliente a causa di difetti, in particolare per il risarcimento, la riduzione o l'annullamento del contratto.

La garanzia per l'hardware o il software di produttori terzi è inoltre soggetta ai termini e alle condizioni del produttore terzo e alla possibilità di ricorrere efficacemente contro di esso. Nella misura in cui i termini e le condizioni del produttore terzo prevedono garanzie meno estese, si applicano questi ultimi. In assenza di possibilità di ricorso, ogni garanzia decade.

### 3.2.4. Manutenzione di hardware e software

Lo scopo dei servizi di manutenzione per l'hardware o il software è quello di garantire che le funzioni dell'hardware o del software descritte nella rispettiva scheda tecnica o di prodotto siano mantenute essenzialmente oltre il periodo di garanzia e per la durata della manutenzione. Tuttavia, non viene fornita alcuna garanzia al riguardo ed è esclusa. I servizi di manutenzione sono forniti come servizi senza responsabilità per i risultati.

I servizi di manutenzione sono forniti in abbonamento o dietro pagamento di costi di tempo e materiale.

### 3.3. Servizi di telecomunicazione

#### 3.3.1. Generale

I servizi di telecomunicazione di Swissphone consentono al cliente di trasmettere e ricevere dati e informazioni attraverso le reti di paging di Swissphone o, a seconda dei casi, attraverso altre infrastrutture di telecomunicazione.

La gamma tecnica delle reti di paging Swissphone è illustrata in mappe di copertura separate. Le mappe di copertura e i dettagli di localizzazione non sono vincolanti e possono essere adattati da Swissphone in qualsiasi momento. Le informazioni sulla portata sono puramente informative e non implicano una copertura continua e ininterrotta all'interno della portata. Inoltre, in condizioni sfavorevoli, anche nelle aree indicate come coperte possono verificarsi ombre radio, che possono ostacolare o rendere impossibile la ricezione.

#### 3.3.2. Disponibilità e protezione dalle interferenze

Le disponibilità delle reti di paging Swissphone indicate da Swissphone sono valori indicativi e disponibilità target. Swissphone non garantisce la disponibilità delle proprie reti o di altre infrastrutture di telecomunicazione e non risponde di guasti, ritardi, interruzioni, perdite o malfunzionamenti nel funzionamento e nella trasmissione radio. Sono escluse rivendicazioni da parte del cliente a causa di una disponibilità insufficiente, in particolare per una riduzione del pagamento, un risarcimento o l'annullamento del contratto.

Swissphone adotta le opportune precauzioni per proteggere le proprie reti da interferenze non autorizzate. Tuttavia, Swissphone non può garantire la protezione dei dati e delle informazioni trasmessi. Nonostante tali precauzioni, non è possibile escludere completamente che persone non autorizzate possano visualizzare, manipolare o utilizzare in altro modo i dati e le informazioni trasmessi tramite le reti di paging o altre infrastrutture di telecomunicazione.

#### 3.3.3. Risoluzione dei problemi e manutenzione

Swissphone eliminerà i guasti significativi delle reti di paging Swissphone entro un periodo di 24 ore, ove possibile, e gli altri guasti entro un periodo di tempo ragionevole. Sono riservate proroghe in casi individuali. Swissphone non garantisce che i guasti possano essere effettivamente eliminati.

Swissphone esegue regolarmente lavori di manutenzione. Durante i lavori di manutenzione, l'uso delle reti di paging Swissphone può essere temporaneamente non disponibile o possibile solo in misura limitata. I lavori di manutenzione pianificabili vengono eseguiti durante le finestre di manutenzione definite.

#### 3.3.4. Condizioni di utilizzo e responsabilità del cliente

Nell'utilizzo delle reti di paging Swissphone o di altre infrastrutture di telecomunicazione, il cliente deve rispettare le disposizioni di legge e le norme di utilizzo di Swissphone. In particolare, le infrastrutture di telecomunicazione non possono essere utilizzate per diffondere contenuti illegali o offensivi o per commettere atti illegali o offensivi. Il cliente deve adottare misure adeguate per garantire che il suo accesso alle infrastrutture di telecomunicazione non venga utilizzato da terzi non autorizzati.

Il cliente si assume la responsabilità esclusiva del contenuto dei dati e delle informazioni trasmessi tramite Swissphone. Swissphone trasmette solo i dati e le informazioni immessi dal cliente o per conto di quest'ultimo e non si assume alcuna responsabilità in merito al contenuto, all'esattezza, all'assenza di ritardi, alla portata dei servizi, a eventuali modifiche dei servizi o alla continuità dei dati e delle informazioni trasmessi.

Il cliente deve assicurarsi che i numeri di telefono da lui forniti o impostati siano corretti. Swissphone non controlla i numeri di telefono.

Se viene avanzata una richiesta di risarcimento nei confronti di Swissphone perché il cliente non ha rispettato le disposizioni di cui sopra, il cliente è tenuto a risarcire integralmente Swissphone. Egli deve inoltre rimborsare a Swissphone il tempo impiegato per i chiarimenti interni ed esterni e per l'elaborazione e la risposta alle richieste di terzi (stampa, autorità, destinatari di informazioni, ecc.).

### 3.4. Progetti di implementazione

#### 3.4.1. Generale

Nell'ambito dei progetti di implementazione, Swissphone fornisce servizi di pianificazione, integrazione e implementazione delle soluzioni dei clienti.

Swissphone fornisce questi servizi con responsabilità per i risultati se e nella misura in cui le parti hanno concordato criteri di adempimento misurabili e li hanno specificati per iscritto. Se non sono stati definiti criteri di adempimento, Swissphone fornirà questi servizi come servizi professionalmente qualificati senza responsabilità per i risultati.

#### 3.4.2. Accettazione e garanzia

I progetti di implementazione sono soggetti all'accettazione da parte del cliente. Il cliente deve verificare e accettare i servizi di Swissphone al termine della fornitura del servizio o dopo aver ricevuto la notifica di disponibilità all'accettazione e segnalare per iscritto eventuali difetti entro e non oltre 14 giorni. Se il cliente non accetta i servizi in tempo utile o se mette in funzione l'allarme o un'altra soluzione in anticipo, i servizi di Swissphone si considerano approvati e accettati.

La procedura di accettazione deve essere registrata. Il verbale di collaudo deve in particolare riportare i risultati della verifica della conformità ai criteri di adempimento.

Swissphone esaminerà i difetti segnalati e comunicherà al cliente se questi sono riconosciuti come difetti e come verranno trattati. In caso di difetti, Swissphone li eliminerà a propria discrezione e gratuitamente. In caso di difetti rilevanti, il cliente può, in caso di ripetuti fallimenti, ovvero di impossibilità, irragionevolezza o ritardo irragionevole nell'eliminazione, dichiarare di annullare il progetto di implementazione. In questo caso, il contratto sarà annullato al momento della notifica della dichiarazione del cliente. Non vi sarà alcun annullamento, i servizi resi rimarranno al cliente e i pagamenti effettuati rimarranno a Swissphone.

Sono esclusi altri o più ampi reclami per difetti o diritti di garanzia.

### 3.5. Ricevuta, risposta e inoltro di segnalazioni

Nell'ambito dei propri servizi, Swissphone può accettare messaggi specifici del cliente per l'elaborazione, la risposta o l'inoltro, se concordato in tal senso. Ciò vale in particolare per il servizio di reperibilità e per i servizi di assistenza e manutenzione. A seconda della struttura del servizio, i messaggi del cliente possono essere inviati per telefono, e-mail, portale o sistemi di ticketing o altri servizi tecnici come bot, forum o procedure di accesso remoto.

Il punto di trasferimento per tutti questi messaggi del cliente è il punto in cui il messaggio entra nei sistemi di Swissphone. Swissphone non è responsabile della disponibilità dei servizi di base necessari per l'invio di un messaggio, come la telefonia o Internet (ad es. in caso di guasto del fornitore del servizio di base o in caso di interruzione di corrente). È responsabilità del cliente assicurarsi che i messaggi vengano effettivamente ricevuti da Swissphone.

In generale, i tempi di risposta, elaborazione, disponibilità e altri tempi sono calcolati esclusivamente a partire dal momento della consegna a Swissphone e tenendo conto dei tempi di funzionamento o di standby applicabili.