

## **Condizioni generali (CG) di Ticinocom SA**

**Ticinocom SA (in seguito chiamata TC) è fornitore di servizi di telecomunicazione ed è attivo principalmente nei campi internet, internet mobile, telefonia di rete fissa, la telefonia mobile, hosting, televisione digitale, backup, server virtuali, servizi cloud e sicurezza. Queste Condizioni Generali (in seguito chiamate CG) sono applicabili per tutti i prodotti e servizi offerti da TC, indipendentemente se a pagamento o gratuiti.**

### **1. Campo d'applicazione e aggiornamenti**

Le presenti CG, con i relativi aggiornamenti, unitamente a quelle contenute nel modulo d'iscrizione / Contratto, regolano i rapporti contrattuali tra il cliente e TC.

Il tipo e la misura delle prestazioni contrattuali si evincono anche dalle Disposizioni speciali sui relativi servizi, dalle disposizioni dei rispettivi contratti nonché dalle descrizioni delle prestazioni aggiornate e dalle condizioni d'offerta riportate sugli opuscoli, factsheets o su [www.ticino.com](http://www.ticino.com).

Le presenti CG e gli eventuali aggiornamenti sono pubblicate all'indirizzo Internet [www.ticino.com](http://www.ticino.com). Facendo capo ai servizi di TC il cliente accetta incondizionatamente le CG nella loro versione più aggiornata. Accordi speciali richiedono per la loro validità della forma scritta.

### **2. Prestazioni fornite da TC**

Le prestazioni di TC sono la messa a disposizione di prodotti, servizi e servizi supplementari contrattualmente previsti secondo il sito web di TC ([www.ticino.com](http://www.ticino.com)).

TC può ricorrere a terzi per la fornitura delle prestazioni. Non sussiste alcun diritto dei clienti ad una particolare configurazione dell'infrastruttura TC o al mantenimento di servizi accessibili tramite la stessa. Tutte le velocità indicate sono intese best-effort e fair-use. Valgono solo le misurazioni di TC.

TC è autorizzata a sospendere in qualsiasi momento con un preavviso adeguato la fornitura di un servizio, senza dover corrispondere alcun risarcimento.

TC provvede alla manutenzione della sua infrastruttura. Durante gli orari di esercizio provvede a riparare i guasti che si verificano nel suo settore di competenza. Se TC viene interpellata per guasti non causati dalla propria infrastruttura, i costi possono essere addebitati al cliente. Al fine di riparare guasti, eseguire lavori di manutenzione, introdurre nuove tecnologie ecc. TC è autorizzata ad interrompere o limitare l'esercizio.

TC o terzi da essa incaricati iscrivono i dati dei clienti in un elenco. Non sussiste alcun obbligo di controllare l'esattezza dei dati forniti dai clienti per l'iscrizione nell'elenco.

Sono escluse tutte le prestazioni non esplicitamente incluse nel contratto; in particolare sono escluse la consulenza, l'installazione, l'eliminazione di guasti o problemi nell'infrastruttura del cliente, nonché l'acquisto dell'hardware e della software necessaria per il collegamento dell'elaboratore all'allacciamento telefonico.

Se un servizio o una prestazione di servizio aggiuntiva proviene da un operatore terzo (p.es. servizi a valore aggiunto), salvo diversa pattuizione, il cliente stipula il contratto con questa terza parte, le cui condizioni contrattuali sono vincolanti. La prestazione di TC si limita alla predisposizione dell'accesso tecnico all'altro fornitore. A seconda del servizio, TC può richiedere il pagamento dei costi e occuparsi dell'incasso. Il cliente può bloccare del tutto l'accesso a servizi telefonici a valore aggiunto con incasso mediante TC o bloccare solo l'accesso ai servizi erotici a valore aggiunto, qualora TC non sia in grado di procedere ad un blocco differenziato.

TC non si assume alcuna responsabilità o garanzia per tali fornitori e per le loro prestazioni di servizi.

### **3. Obblighi del cliente**

Il cliente è responsabile del pagamento dei servizi ordinati entro i termini previsti. Il cliente è tenuto a custodire in modo sicuro password, codici d'identificazione, dati di login, codici PIN e PUK ecc. e a renderne impossibile l'accesso a terzi. In caso di infrazione, il cliente risponde di tutti i danni. Il cliente deve tenere aggiornati i suoi dati personali.

Il cliente risponde per l'impiego del servizio da parte di terzi, indipendentemente se da lui autorizzato o meno, come se si trattasse d'uso proprio.

**Responsabilità per il contenuto**

Il cliente è responsabile del contenuto delle informazioni (lingua, dati in ogni forma) che fa trasmettere o elaborare da TC e eventualmente rende accessibile a terzi.

**Responsabilità per l'impiego dei collegamenti**

Il cliente è responsabile di qualsiasi impiego dei suoi collegamenti / servizi anche da parte di terzi. In particolare egli deve pagare tutti gli importi messi in conto per l'impiego dei suoi servizi. Questo vale anche per le merci o servizi acquistati o ordinati attraverso i suoi collegamenti / servizi. Se il cliente mette a disposizione di minorenni i servizi acquistati da TC, è responsabile dell'osservanza delle disposizioni sulla tutela dei minori.

L'installazione, la configurazione, l'aggiornamento e la manutenzione dell'allacciamento e/o servizio presso il cliente sono a suo carico.

**Identità del cliente**

Al momento dell'iscrizione o di registrazione, il cliente è tenuto a dimostrare la sua identità mediante un documento ufficiale, a fornire a TC in qualsiasi momento i suoi dati anagrafici aggiornati e a comunicare tempestivamente online o per iscritto eventuali modifiche. TC è autorizzata a trattenere le prestazioni dovute per contratto, finché il cliente non abbia fornito interamente e correttamente i dati a TC e non abbia dimostrato la sua identità. L'obbligo del cliente al pagamento dei servizi rimane invariato.

**Uso conforme alle disposizioni di legge e al contratto**

Per i clienti privati i servizi sono destinati esclusivamente all'uso abituale di una clientela privata, per i clienti commerciali esclusivamente all'uso abituale di una clientela commerciale. Se l'utilizzo diverge notevolmente dal normale uso oppure se sussistono indizi che la connessione internet venga utilizzata oltre la normale misura, ad esempio per la fornitura di servizi come hosting di siti web o altri servizi (VPN, portali download, streaming, ecc.) o per la rivendita spazi sulla banda larga, TC si riserva il diritto di interrompere o ridurre il servizio (in via temporanea o permanente) o di adottare altre misure ritenute adeguate.

I servizi possono essere impiegati per scopi particolari o per offrire servizi di telecomunicazione solo su autorizzazione scritta di TC.

Il cliente si assume la responsabilità di impiegare i propri servizi in modo conforme alle disposizioni della legge risp. del contratto.

**Impiego dell'accesso e dei servizi Internet**

Il cliente è tenuto a comunicare immediatamente ad TC tutti i difetti, disturbi o interruzioni di servizi, impianti o di software di cui è venuto a conoscenza, compresi i casi di utilizzo dei servizi da parte di terzi che contravvengono alle leggi o al contratto.

Qualora il cliente dovesse compiere azioni di possibile rilevanza penale, TC si riserva il diritto di bloccare l'accesso, senza che con ciò venga sospeso l'obbligo di pagamento da parte del cliente come previsto al § 5, e segnalare la fattispecie alle competenti autorità penali. In caso d'inchiesta penale a seguito di un presunto uso illecito dei servizi da parte del cliente, TC si riserva il diritto di fornire all'autorità inquirente ogni informazione richiesta da quest'ultima o atta a chiarire la fattispecie.

Ubicazione dell'allacciamento telefonico, trasloco e cambiamento del numero o tipo d'allacciamento

L'allacciamento avviene all'indirizzo specificato nel modulo d'iscrizione. Il cliente si impegna ad informare immediatamente e compiutamente per iscritto (lettera o e-mail) TC in merito ad un suo eventuale trasloco. L'avviso deve pervenire a TC almeno 30 giorni prima del trasloco. TC è autorizzata a fatturare al cliente tutti i costi derivanti dalla modifica dell'ubicazione dell'allacciamento, in particolare le tariffe che figurano all'indirizzo Internet [www.ticino.com](http://www.ticino.com). In caso di trasloco in una zona non coperta dal servizio di TC il contratto si ritiene disdetto per la prima scadenza contrattuale ed i canoni d'abbonamento sono immediatamente dovuti fino a tale data.

**4. Apparecchiature presso il cliente / Apparecchi terminali**

Il cliente provvede per tempo e a proprie spese all'installazione, alla manutenzione e alla rimozione (al termine del contratto) dell'infrastruttura necessaria (apparecchi, hardware, software ecc.). Lo sfruttamento dei servizi presuppone l'impiego da parte del cliente di opportuni apparecchi, in parte determinati preliminarmente da TC. Il cliente è responsabile dell'acquisto, della configurazione e della verifica della conformità alle disposizioni di legge della propria infrastruttura. TC non garantisce al cliente la protezione degli investimenti.

**Apparecchiature consegnate in comodato uso**

Al termine di questo contratto le apparecchiature consegnate in comodato uso sono da tornare in buono stato a Ticinocom SA entro 10 giorni con tutti i cavi e accessori, altrimenti verrà fatturato l'importo di CHF 300.-.

**Manutenzione a distanza**

Allo scopo di eseguire operazioni di manutenzione od ottimizzazione rispettivamente ampliamento dei propri servizi, TC è autorizzata ad accedere tramite la rete di telecomunicazione all'infrastruttura del cliente impiegata per usufruire dei servizi TC ed esaminare, modificare, aggiornare o cancellare dati tecnici o software ivi presenti. Nell'ambito della manutenzione a distanza, TC può accedere ai dati del cliente direttamente correlati alla configurazione dell'apparecchio e ai servizi. TC non risponde di eventuali danni all'infrastruttura del cliente successivi alla manutenzione a distanza, sempre ché non sia comprovato che essi sono stati direttamente provocati dalla manutenzione a distanza di TC.

**Misure di protezione**

Il cliente protegge la propria infrastruttura e i propri dati dall'accesso non autorizzato di terzi. Adotta le misure necessarie – conformi allo stato della tecnica – per impedire che la propria infrastruttura venga impiegata per la diffusione di contenuti illegali o in altro modo dannosi, in particolare pubblicità di massa sleale (spam), messaggi a scopo fraudolento quali phishing mail/SMS o di siti Internet fraudolenti (ad es. false pagine di login), software dannosi (virus, cavalli di Troia, vermi ecc.). Se un apparecchio del cliente danneggia o compromette un servizio, di terzi o gli impianti di TC o se il cliente stesso utilizza apparecchi non ammessi o TC può sospendere la fornitura delle prestazioni senza alcun preavviso né indennizzo, staccare l'apparecchio del cliente

dalla rete di telecomunicazione e chiedere il risarcimento dei danni senza che con ciò venga sospeso l'obbligo di pagamento da parte del cliente come previsto al § 5.

**Garanzia / Spedizione**

Apparecchiature (Hard- e Software) venduti o messi a disposizione gratuitamente da TC beneficiano della garanzia del produttore/importatore di esse. Le spese di spedizione per ogni pacco sono pari a CHF 15.-.

**5. Prezzi, Fatturazione e condizioni di pagamento**

Fanno stato i prezzi e canoni di TC in vigore e pubblicati su [www.ticino.com](http://www.ticino.com). TC può rendere noti prezzi e canoni immediatamente prima dell'impiego di un determinato servizio. Per clienti domiciliati in Svizzera i nostri prezzi sono intesi in CHF, e se non specificato diversamente IVA compresa, mentre per clienti domiciliati all'estero sono intesi in CHF, IVA esclusa. TC allestisce le fatture sulla base delle sue registrazioni. Le registrazioni sono considerate esatte anche se il cliente contesta la fattura, ma da accertamenti tecnici e amministrativi di TC non risultano elementi comprovanti l'inesattezza di tali registrazioni. L'importo della fattura va pagato senza deduzioni entro la data di scadenza indicata sulla fattura. Se non è indicata nessuna data di scadenza, il termine di pagamento è di 10 giorni dalla data di fatturazione.

**Canoni d'abbonamento**

Il cliente si impegna a versare il canone d'abbonamento anticipatamente, con le modalità di pagamento stabilite, la prima volta prima della messa in funzione del collegamento. Il termine scade anche qualora dovesse intervenire un ritardo nell'allestimento delle fatture da parte di TC. TC si riserva il diritto di procedere ad adeguamenti del canone d'abbonamento. Eventuali ribassi entrano in vigore secondo le indicazioni di TC. Eventuali aumenti devono essere notificati da TC al cliente per iscritto (lettera o e-mail) con due mesi di preavviso. Un aumento del canone d'abbonamento e/o di noleggio conferisce al cliente il diritto alla disdetta straordinaria conformemente al § 6. Tutti gli importi indicati nel contratto si intendono comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) calcolata con l'aliquota vigente al momento della conclusione del contratto. In caso di modifica dell'aliquota dell'IVA, TC si riserva il diritto di adeguare i prezzi, con effetto immediato e senza alcun preavviso. Tale adeguamento dei prezzi non conferisce al cliente il diritto di rescissione giusta il § 6.

### **Deposito e limite di credito**

Al momento della sottoscrizione del contratto o in caso di dubbi motivati relativi al rispetto degli obblighi di pagamento o in caso di provvedimenti d'incasso noti nei confronti del cliente, TC può richiedere sia al momento della stipula sia nel corso della durata del contratto un deposito o un pagamento anticipato, oppure definire un limite di credito mensile. Il deposito può essere compensato con tutti i crediti nei confronti del cliente. Il diritto alla restituzione del deposito sussiste non prima di sei mesi, al più tardi alla cessazione del contratto, qualora tutti i debiti nei confronti di TC siano stati saldati.

### **Spese di fatturazione, di richiamo ed interessi di mora**

La fatturazione avviene in modo gratuito tramite l'invio di un PDF via email. Se il cliente desiderasse ricevere la fattura cartacea via posta, TC si riserva il diritto di fatturare l'importo di CHF 3.- per ogni fattura cartacea inviata. TC si riserva il diritto di fatturare l'importo di CHF 10.- per ogni richiamo inviato per mora del cliente. In caso di riscossione da parte di terzi il cliente è debitore di un'ulteriore tassa per tali operazioni d'incasso. Se in caso di addebito diretto il conto del cliente non è coperto, TC può riscuotere una tassa amministrativa di almeno CHF 30.-. TC si riserva il diritto di applicare interessi di mora in ragione del 8% pa. E' esclusa ogni compensazione da parte del cliente.

Nel caso di CPS (Carrier Preselection) attiva, al momento che il numero del cliente viene portato a TC essa viene disattivata. Eventuali spese del Carrier precedente sono a carico del cliente. Nel caso che il cliente attiva la CPS (Carrier Preselection) oppure usa un codice di selezione (CSC) per il Call-By-Call, TC fattura CHF 0.03/minuto per il trasporto della chiamata.

### **6. Durata, disdetta e sospensione del servizio**

La durata minima del servizio prevista nel modulo d'iscrizione è conteggiata a decorrere dall'avvenuta attivazione dell'allacciamento. Il contratto è prorogato - se non specificato diversamente sul contratto - tacitamente di volta in volta di un ulteriore anno qualora non disdetto per iscritto (lettera firmata: via email, fax, posta, ecc.) da una delle parti con tre mesi di preavviso dalla scadenza. In caso d'aumento del canone d'abbonamento previsto al § 5, il cliente ha il diritto di disdire il contratto entro 5 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione da parte di TC. La disdetta avrà effetto alla scadenza indicata da TC per la modifica delle condizioni. La disdetta è esclusa qualora la modifica delle condizioni non comporta nessun sostanziale aggravio per il cliente. TC è autorizzata a sospendere le prestazioni immediatamente, senza preavviso e senza alcun diritto di indennizzo da parte del cliente, in caso di mancato puntuale versamento da parte dello stesso dei prezzi previsti al § 5. ed in caso di violazione da parte del cliente delle disposizioni delle presenti CG. Per la sospensione del servizio, TC è autorizzata a fatturare l'importo di CHF 60.-. Tutti i canoni residui, dovuti dal cliente fino al termine del contratto, divengono per TC immediatamente esigibili. Rimane riservato il diritto di TC di far valere l'ulteriore danno. Per la riattivazione, TC si riserva il diritto di chiedere il pagamento anticipato di tutti i canoni fino alla scadenza contrattuale.

### **7. Abusi**

Provvedimenti contro gli abusi

Se l'utilizzo si discosta sensibilmente dall'uso consueto § 3 o se sussistono indizi di una condotta illegale o che viola il contratto, TC ha la facoltà di richiamare il cliente ad un uso conforme alle disposizioni di legge e al contratto, di modificare, limitare o cessare la propria fornitura di prestazioni e di sciogliere il contratto senza alcun preavviso né indennizzo ed eventualmente di chiedere il risarcimento dei danni nonché la dispensa di terzi da eventuali rivendicazioni sollevate nei loro confronti. Lo stesso vale in caso di indicazione non veritiera o incompleta dei dati del cliente alla stipulazione del contratto o all'ordinazione.

### **8. Numeri di chiamata e altri elementi d'indirizzo**

Non sussiste alcun diritto all'attribuzione o al mantenimento di un determinato numero di chiamata o altro elemento d'indirizzo (ad es. indirizzo IP). TC li mette a disposizione del cliente per l'utilizzo. Non diventano di proprietà del cliente, e non possono pertanto essere venduti, impegnati, ereditati o trasmessi a terzi in alcun modo senza l'espressa approvazione di TC. TC può riprenderli o modificarli senza alcun indennizzo, se ragioni burocratiche, d'esercizio o tecniche lo rendono necessario o in caso di contenziosi fra privati in merito a numeri di chiamata.

Ad eccezione della portabilità a un altro operatore, al termine del relativo servizio gli elementi d'indirizzo tornano di proprietà di TC e possono essere assegnati ad altri clienti.

## **9. Protezione dei dati**

Le modalità con cui TC elabora i dati del cliente e le possibilità d'influsso del cliente in questo ambito sono illustrate nel documento "Dichiarazione generale sulla protezione dei dati (CH)" e "Dichiarazione generale sulla protezione dei dati (UE/SEE)"

consultabile su <https://www.ticino.com/dataprotection> e che prevale sulle CG in caso di incongruenze.

## **10. Proprietà intellettuale**

Per la durata del contratto, il cliente ha il diritto inalienabile e non esclusivo d'impiego e d'uso dei servizi e dei prodotti. Il contenuto e l'estensione di questo diritto derivano dai documenti contrattuali. Tutti i diritti in materia di proprietà intellettuale riguardanti prodotti e/o servizi di TC restano di TC o di terzi aventi diritto. Se il cliente dovesse violare i diritti su beni immateriali di TC o di terzi, egli è il solo responsabile per tutti i costi derivanti da questa violazione.

## **11. Cessione e trasferimento del contratto**

TC può cedere e trasferire i servizi a terzi con tutti i diritti ed obblighi. Il cliente può cedere o trasferire i servizi a terzi soltanto con l'esplicito accordo scritto di TC.

## **12. Garanzie e responsabilità di TC**

TC fa il possibile per garantire un'elevata disponibilità dei suoi servizi. Non può tuttavia garantire il funzionamento senza interruzioni e disturbi della propria infrastruttura e dei propri servizi. TC non offre nessun garanzia per il funzionamento privo di disturbi del servizio e non può garantire che il cliente riesca a collegarsi in qualsiasi momento alla rete. Per il traffico di voce e dati su reti di terzi oppure con collegamenti di reti di terzi, non sussiste alcuna assicurazione o garanzia per la disponibilità, la qualità, il servizio o il supporto. La trasmissione dati sulla nostra infrastruttura di rete fissa e /o VoIP non può essere garantita (questo vale per trasmissione fax, dati via modem, apparecchiature di telesoccorso, sistemi d'allarme, ecc.)

TC adotta misure preventive per proteggere la sua rete da interventi di terzi. Non può tuttavia offrire alcuna garanzia che:

- l'infrastruttura di rete sia completamente protetta da accessi o intercettazioni non autorizzati;
- operazioni di spamming, software dannosi, spyware, hacker o attacchi phishing ecc. disturbino l'impiego del servizio, danneggino l'infrastruttura (ad es. apparecchi terminali, computer) del cliente o la compromettano in altro modo.

TC è autorizzata a controllare l'integrità delle misure di sicurezza degli apparecchi collegati alla rete di telecomunicazione, a inserire filtri e adottare altre misure per proteggere l'infrastruttura di TC, del cliente e di terzi da contenuti e software illegali o in altro modo dannosi, nonché a impedire l'accesso a contenuti illegali o inadatti a minorenni.

Contenuti

TC non si assume alcuna responsabilità per:

- contenuti trasmessi o elaborati dal proprio cliente o resi accessibili a terzi;
- contenuti che il cliente riceve tramite le reti di telecomunicazione;
- l'esattezza, la completezza, l'attualità, la legalità, la funzionalità, la disponibilità e il recapito puntuale di informazioni redatte da terzi, disponibili presso terzi rispettivamente rese accessibili tramite i servizi di TC.

TC declina ogni responsabilità per ogni danno diretto o indiretto, compresa la perdita di guadagno, causati dal malfunzionamento della rete, delle apparecchiature, del software e dei servizi di TC, di Swisscom o di altri carrier o da altri fattori esterni. In caso di malfunzionamenti del servizio, il cliente non ha il diritto di sospendere pagamenti. TC non è responsabile per le informazioni ed i dati presenti sulla rete globale Internet. In particolare TC declina ogni responsabilità in merito alla protezione dei minorenni dall'accesso a risorse presenti sulla rete globale Internet. A tale proposito, TC consiglia ai clienti con figli minorenni di utilizzare le protezioni presenti nel browser e in altri applicativi e di informare i figli minorenni sulle problematiche comportate dall'utilizzo della rete globale Internet.

TC è autorizzata a rifatturare al cliente interventi eseguiti da Swisscom (e altri carrier) e da quest'ultimo fatturati a TC con in aggiunta un'indennità amministrativa fino a CHF 80.--. TC non risponde se l'adempimento delle prestazioni contrattuali viene temporaneamente interrotto,

completamente o parzialmente limitato o impossibilitato per motivi di forza maggiore. Nello specifico sono considerate ragioni di forza maggiore anche le interruzioni di corrente e la comparsa di software dannosi (ad es. attacchi di virus).

### **13. Ulteriori accordi**

Di norma, TC trasmette le lettere commerciali incluse le fatture elettronicamente tramite e-mail. L'indirizzo e-mail indicato dal cliente e registrato nel conto cliente si intende quale recapito del cliente. TC può richiedere in ogni momento la collaborazione di terzi in Svizzera e all'estero nell'adempimento dei suoi obblighi contrattuali. Il cliente rinuncia ai diritti di compensazione per quanto riguarda tutti i suoi crediti nei confronti di TC.

### **14. Foro competente e diritto applicabile**

I rapporti giuridici tra TC ed il cliente sono retti dal diritto svizzero. Foro esclusivo competente è Locarno. I fori imperativi rimangono riservati.

Ticinocom SA  
Maggio 2019