



upc cablecom

# Condizioni generali (CG) di upc cablecom

Marzo 2011

## Condizioni generali (CG)

### **1° Quando si applicano a voi le presenti condizioni generali (CG)?**

Le presenti CG sono parte integrante della relativa registrazione o del relativo contratto per i nostri servizi.

### **2° Quali sono i servizi che eroghiamo per voi e quali requisiti devono essere adempiuti?**

Noi vi offriamo i seguenti servizi: televisione e radio digitale, internet e telefonia fissa.

La portata e il contenuto dei nostri servizi si evincono dalla relativa registrazione o dal relativo contratto.

Affinché voi possiate beneficiare dei nostri servizi, devono essere adempiuti i seguenti requisiti: (1) la vostra economia domestica deve essere allacciata alla nostra rete TV via cavo e (2) il prezzo in vigore dell'abbonamento per l'allacciamento alla TV via cavo deve essere pagato. Per il resto, i nostri servizi devono essere effettivamente disponibili presso di voi.

Per predisporre il collegamento ed eseguire la manutenzione del medesimo voi ci consentite l'accesso agli impianti di telecomunicazione.

### **3° Cosa si deve tener presente in generale nell'utilizzo dei servizi?**

Nel quadro delle presenti condizioni voi potete utilizzare liberamente i servizi a scopo privato. Ogni altro utilizzo, come ad es. la riproduzione, la diffusione, il prestito, il trasferimento o il rendere accessibile in altro modo i servizi al di fuori della vostra cerchia privata e dei vostri locali non è autorizzato. Per il tramite dei nostri servizi vi è consentito di accedere a contenuti medialti dei quali noi non siamo

responsabili. Vi segnaliamo che voi siete esclusivamente responsabili per il fatto che nella vostra economia domestica nessun minorenni abbia accesso a contenuti inadeguati. Noi vi offriamo un supporto mettendovi a disposizione diverse possibilità di blocco.

L'offerta di programmi digitali televisivi e radiofonici a voi resa nota può essere soggetta a modifiche e noi ci riserviamo il diritto di procedere in qualsiasi momento a cambiamenti dei programmi.

### **4° Cosa si deve tener presente in particolare nell'utilizzo dei servizi di telefonia e internet?**

Voi vi impegnate ad astenervi da atti che violano le disposizioni legali o contrattuali oppure i diritti di terzi, come ad es.:

- chiamate pubblicitarie indesiderate, invio di spam, in particolare e-mail pubblicitarie indesiderate o non richieste, junk-mail o altre comunicazioni non richieste;
- diffusione di malware (ad es. virus, cavalli di troia) nonché l'applicazione di tecniche che possono danneggiare componenti di rete connesse a Internet o le prestazioni delle medesime (ad es. attacchi denial-of-service [DoS]).

In caso di violazione noi siamo autorizzati a sospendere i nostri servizi con effetto immediato e alla disdetta straordinaria del contratto.

### **5° Quali servizi di telefonia possiamo erogare per voi?**

La telefonia fissa da noi offerta è destinata all'uso stabilito nella relativa registrazione o nel relativo contratto. Non è consentito l'utilizzo per collegamenti continui e a numeri diretti, come anche

videotelefonìa, servizi di call-center, servizi di sorveglianza continua, trasmissione analogica di ingenti quantità di dati e applicazioni machine-to-machine. Se voi fate un uso smodato dei servizi (ad es. volume complessivo dei collegamenti superiore a 10000 minuti/mese), vi fattureremo con effetto retroattivo la tariffa standard per le connessioni in esame, salvo che le stesse non siano già state conteggiate separatamente. Voi riceverete dapprima un'intimazione di astensione. Noi possiamo inoltre procedere alla disdetta straordinaria del contratto stipulato con voi con un termine di preavviso di 7 giorni per una scadenza qualsiasi.

Noi vi mettiamo a disposizione per i servizi di telefonia un modem via cavo appositamente configurato che dovrete allacciare all'indirizzo a noi comunicato. **Se voi utilizzate il modem a un indirizzo diverso da quello registrato, noi non siamo in grado di assicurare la localizzazione e l'istadamento delle chiamate d'emergenza.** Al modem via cavo potete allacciare un apparecchio telefonico di vostra proprietà. Incombe a voi di verificare l'idoneità dell'apparecchio telefonico per i nostri servizi. In caso di utilizzo di un adattatore ISDN noi non possiamo assicurare la disponibilità di tutte le funzioni.

In caso di interruzioni nell'erogazione di energia elettrica, l'utilizzo dei servizi non è possibile. Di conseguenza, vi sconsigliamo l'impiego dei nostri servizi di telefonia per applicazioni critiche ai fini della sicurezza. In particolare TeleAlarm® e la mobilitazione automatica (SMT) non sono ancora da noi supportati. Decliniamo ogni responsabilità in caso di perturbazioni o sospensioni a carico di tali applicazioni.

#### **6° Cosa si deve tener presente riguardo alle velocità internet indicate?**

Le velocità internet da noi indicate rappresentano valori massimi il cui raggiungimento non può essere da noi garantito. Le velocità effettive raggiunte dipendono, fra l'altro, dal vostro computer, dalla qualità del collegamento e del cablaggio domestico e del numero di economie domestiche collegate a un impianto di distribuzione, dai coutilizzatori e da ulteriori componenti tecniche.

Per correttezza nei confronti degli altri utenti, voi assicurate che, in particolare fra le ore 16:00 e le ore 24:00, limiterete l'uso di peer-to-peer, server

game e del download di forum, così da evitare di esercitare un influsso particolarmente negativo sulle velocità degli altri utenti.

Per l'attuazione di questa norma intesa ad assicurare l'equità di utilizzo, in caso di pericolo per la regolare gestione di internet, ci riserviamo di provvedere a riduzioni puntuali e temporanee delle velocità massime oppure di bloccare completamente l'accesso a internet.

#### **7° Cosa si deve tener presente in caso di domande relative alle fatture?**

Vi chiediamo di comunicarci eventuali contestazioni relative a una fattura per iscritto al più tardi entro 10 giorni dalla ricezione della medesima. In caso contrario, la fattura è considerata da voi accettata e deve essere saldata nel termine di pagamento indicato.

Decorso il termine di pagamento, voi cadete in mora. In tale eventualità, noi siamo autorizzati ad addebitarvi sull'importo scoperto un interesse di mora del 5% per anno, oltre alle spese di richiamo di CHF 25.-. Possiamo inoltre sospendere i nostri servizi con effetto immediato e disdire il contratto stipulato con voi, fatturandovi le indennità dovute per i servizi dovute fino al termine di disdetta ordinario nonché ulteriori spese.

In caso di rescissione straordinaria del contratto, possiamo fatturarvi le tasse dovute fino alla decorrenza ordinaria del contratto.

Per la riattivazione di un servizio possiamo fatturarvi una commissione (minimo CHF 90.-); ciò se la causa della disattivazione è a voi imputabile.

Nel caso di numeri di servizio a valore aggiunto soggetti a pagamento (come ad es. 09xx), noi procediamo unicamente all'incasso. In caso di domande e contestazioni relative a tali fatture, vi preghiamo quindi di mettervi direttamente in contatto con i corrispondenti offerenti.

upc cablecom si professa a favore di un approccio responsabile alle risorse e intende mettere in atto il passaggio, nel quadro dei contratti di nuova stipulazione, alla fatturazione in formato elettronico. Se desiderate comunque le fatture in formato cartaceo, possiamo riscuotere una tassa per le medesime.

I crediti da voi fatti valere nei nostri confronti non possono essere da voi posti in compensazione sui nostri crediti nei vostri confronti.

## **8° Qual è la durata del vostro contratto e come potete disdirlo?**

Il contratto entra in vigore non appena noi abbiamo accettato la vostra registrazione recapitandovi il kit di installazione, oppure mediante messa a disposizione effettiva del servizio o montaggio da parte di un tecnico da noi incaricato. Il contratto ha una durata minima di 12 mesi e si protrae successivamente a tempo indeterminato. Alla decorrenza del periodo minimo, potete disdire per iscritto il corrispondente servizio ossequiando un termine di disdetta di 2 mesi per la fine di un mese.

Se alla stipulazione del contratto beneficiate già dell'erogazione di uno dei nostri servizi, si applicano a tutti i servizi le condizioni contrattuali del contratto stipulato per ultimo, in particolare quelle inerenti la nuova durata minima.

Se voi ponete fine al contratto antecedentemente alla decorrenza della durata contrattuale minima, noi possiamo fatturarvi le indennità dovute per i servizi fino alla decorrenza della durata contrattuale minima.

## **9° Cosa succede nel caso in cui noi modifichiamo unilateralmente a vostro svantaggio il contratto durante il periodo contrattuale?**

Noi ci riserviamo di modificare in qualsiasi momento i nostri prezzi e le nostre CG e di adeguare i nostri servizi ai nuovi standard tecnici.

Se durante il periodo contrattuale noi procediamo ad aumenti dei prezzi o a modifiche sostanziali e a vostro svantaggio delle CG, voi sarete informati di tali adeguamenti. Se voi non ci comunicate per iscritto entro 14 giorni da tale comunicazione che non accettate le condizioni modificate, le medesime sono ritenute da voi accettate. Se voi eseguite il pagamento di una fattura emessa sulla base dei nuovi prezzi senza alcuna riserva scritta, le modifiche dei prezzi sono ritenute da voi accettate.

Se voi non intendete accettare un aumento dei prezzi o una modifica contrattuale per voi sostanzialmente svantaggiosa, potete rescindere il contratto alla data di entrata in vigore di tale modifica. Allo scopo, dovete procedere per iscritto alla disdetta prima dell'entrata in vigore, rinviando alla corrispondente modifica contrattuale o al corrispondente aumento dei prezzi. Fa stato la data del timbro postale.

## **10° Cosa si deve tener presente in caso di trasloco?**

Affinché l'erogazione dei servizi al nuovo indirizzo possa proseguire senza interruzione, i traslochi ci devono essere segnalati perlomeno con un preavviso di 30 giorni. Trovate ulteriori informazioni in proposito sul nostro sito Internet.

## **11° Cosa si deve tener presente riguardo agli apparecchi che noi vi lasciamo in uso?**

Gli apparecchi che noi vi lasciamo in uso per beneficiare dei nostri servizi durante il periodo contrattuale e in conformità al contratto rimangono di nostra proprietà o di proprietà del fabbricante.

Gli apparecchi non possono essere modificati. In caso di guasto di un apparecchio non insorge alcun diritto al rimborso o all'accredito delle tasse d'abbonamento.

Alla cessazione del contratto gli apparecchi dovranno esserci rispediti entro 14 giorni; in caso contrario possiamo fatturarvi un indennizzo forfetario di CHF 500.-. Qualora gli apparecchi dovessero essere danneggiati o presentare tracce d'usura superiori alla norma, possiamo fatturarvi i corrispondenti costi di sostituzione.

## **12° Quali sono le nostre responsabilità nei vostri confronti?**

Per gli eventuali danni che insorgono a vostro carico in relazione ai servizi da noi erogati, noi rispondiamo solo in caso di violazione contrattuale imputabile a dolo o negligenza grave. È esclusa una più ampia responsabilità per danni indiretti di qualsiasi genere.

Qualora noi fossimo chiamati in giudizio da terzi a seguito di atti illeciti commessi facendo capo ai vostri collegamenti e all'utilizzo dei nostri servizi, voi ci assicurate di tenerci integralmente indenni. Noi non possiamo garantirvi che l'utilizzo dei nostri servizi Internet sia al riparo da malware. Voi siete personalmente responsabili per l'adozione delle necessarie misure tecniche di sicurezza per gli apparecchi e collegamenti nella vostra economia domestica.

Per i servizi o le merci da voi acquistati o da voi ordinati in relazione a numeri dei servizi a valore aggiunto noi non assumiamo nessuna responsabilità.

Parimenti noi non assumiamo nessuna responsabilità per perdite di dati registrati su apparecchi difettosi.

Noi non siamo in grado di assicurarvi una disponibilità costante e illimitata dei nostri servizi. Ciò vale in particolare anche riguardo ai tempi o ai volumi di trasmissione.

### **13° Protezione dei dati**

Noi ci impegniamo a trattare accuratamente i vostri dati cliente nonché a impiegarli unicamente nel quadro della legge svizzera sulla protezione dei dati.

Voi ci autorizzate a poter inoltrare i vostri dati a terzi da noi incaricati per la gestione delle relazioni cliente o dell'incasso di fatture in sospeso. Voi ci autorizzate inoltre a poter impiegare i vostri dati cliente a scopi di marketing per noi, o per marketing della nostra casa madre e delle nostre filiali nonché della nostra rete di partner e delle società partner

da noi incaricate in Svizzera e all'estero per i nostri scopi di marketing, fatto salvo il caso in cui voi ci abbiate espressamente vietato per iscritto l'impiego dei vostri dati a scopi di marketing.

### **14° Entrata in vigore**

Le presenti CG entrano in vigore il 28 marzo 2011 e sostituiscono tutte le precedenti versioni delle CG.

### **15° Foro giudiziario**

Salvo disposizioni di legge imperative, foro giudiziario è Zurigo 1.

© upc cablecom

Zurigo, marzo 2011

upc cablecom Sagl  
Industriestrasse 19  
8112 Otelfingen  
0800 66 88 66  
upc-cablecom.ch