

## Condizioni Generali di mobilezone com sa

### 1 Campo di applicazione

mobilezone com sa («mobilezone com») offre diversi servizi nel campo della comunicazione individuale. Le presenti condizioni particolari regolano l'utilizzo dei servizi di telefonia e Internet (genericamente definiti «i servizi») e si applicano ai servizi attuali e futuri utilizzati dal cliente di mobilezone com («cliente»).

Le condizioni commerciali generali di mobilezone com (CG) e la descrizione dei relativi servizi di mobilezone com costituiscono parte integrante del contratto.

### 2 Contenuti ed entità dei servizi, requisiti

I servizi sottoscritti in abbonamento dal cliente sono quelli indicati nella registrazione ovvero stipula nel contratto del cliente. L'entità effettiva dei servizi è descritta sul sito Internet di mobilezone com («www.mobilezone.com.ch») e sui prospetti informativi stampati. mobilezone com si riserva il diritto di modificare, ampliare o ridurre entità e contenuto dei servizi in qualunque momento e senza preavviso.

Il cliente riconosce che i servizi possono essere utilizzati soltanto se risultano soddisfatte le necessarie condizioni tecniche e contrattuali. In particolare il cliente dovrà disporre di un collegamento ADSL compatibile. Inoltre l'utilizzo di tutti gli altri servizi presuppone la stipula di un contratto per il collegamento dell'immobile alla rete di comunicazione di mobilezone com, un contratto valido sulla fornitura del Segnale Telefono e il versamento del relativo canone di abbonamento. Qualora una delle suddette condizioni dovesse venire successivamente a mancare, il presente contratto si intenderà annullato senza preavviso.

Le velocità di downstream e upstream indicate per il servizio mobilezone com ADSL sono valori massimi, che non possono essere costantemente garantiti. Il cliente è tenuto ad accertare che il proprio terminale telefonico sia adatto per usufruire del servizio mobilezone com Fixnet. mobilezone com supporta la maggior parte degli apparecchi ammessi in Svizzera. mobilezone com Fixnet e mobilezone com ADSL sono previsti per l'uso privato e non commerciale da parte del cliente. Non è possibile garantire l'assenza di disturbi e di avarie al servizio di mobilezone com Fixnet e mobilezone com ADSL. I servizi non sono utilizzabili in caso di interruzioni all'alimentazione elettrica. mobilezone com declina qualunque responsabilità per le interruzioni di corrente. Pertanto si sconsiglia l'utilizzo di mobilezone com Fixnet per applicazioni critiche da un punto di vista della sicurezza. In particolare il Tele Alarm® e la mobilitazione automatica per i vigili del fuoco non sono supportati da mobilezone com Fixnet. La Help Line di mobilezone com raccoglie le segnalazioni di guasto. mobilezone com si attiva per riparare al più presto i guasti che rientrano nella sua sfera d'influenza. I clienti di mobilezone com Fixnet hanno la possibilità di bloccare gratuitamente, direttamente con Swisscom, tutte le chiamate in uscita a servizi a valore aggiunto a pagamento (numeri 090x), in particolare verso servizi con

contenuti erotici o pornografici (numeri 0906). Inoltre, con Swisscom il cliente ha la possibilità di richiedere la soppressione permanente dei numeri e di bloccare tutte le chiamate in uscita o determinate chiamate in entrata. Tale soppressione o blocco delle chiamate, come pure la disattivazione, devono essere richiesti dal cliente. Se il cliente si abbona a mobilezone com provenendo da un altro gestore e mantenendo il proprio numero, egli è tenuto a saldare le spese mensili di abbonamento di entrambi i gestori durante la fase di transizione. Per motivi giuridici o altri tipi di motivazioni è possibile che numeri già assegnati debbano essere modificati. Il numero del chiamante o del chiamato viene generalmente visualizzato, salvo impossibilità tecnica, indipendentemente dal fatto che questi sia riportato in un elenco o meno. Per motivi tecnici non è possibile garantire sempre la visualizzazione del numero o la soppressione della stessa. Generalmente non è possibile sopprimere la visualizzazione del numero in caso di chiamate ai numeri di emergenza.

### 3 Prezzi e condizioni di pagamento

I prezzi aggiornati possono essere visualizzati sul sito Internet di mobilezone com. I numeri a valore aggiunto nazionali e internazionali come Shared-Costs, Personal, Premium e Freephone sono esclusi dalle nostre tariffe e possono essere richiesti sulla Hotline mobilezone com. mobilezone com si riserva di modificare i prezzi in qualunque momento e senza preavviso. Salvo diversamente pattuito, il cliente è tenuto a saldare anticipatamente i prezzi dei servizi, in base alla periodicità concordata e al tipo di pagamento scelto. I costi fissi pattuiti per mobilezone com ADSL, il collegamento telefonico e gli eventuali servizi opzionali possono essere fatturati separatamente dai costi variabili calcolati a consumo, ad es. i costi di connessione per mobilezone com Fixnet. I costi di connessione per telefonia o gli eventuali costi per il traffico Internet vengono fatturati sulla base dei tabulati di mobilezone com. Questi si intendono corretti anche se il cliente presenta un reclamo contro la fattura ma gli accertamenti tecnici e amministrativi di mobilezone com non evidenziano indizi di errore. Vengono fatturati i servizi di cui si è usufruito tramite il collegamento, indipendentemente dal fatto che il servizio venga utilizzato dal cliente stesso o da terzi ovvero se l'utilizzo sia stato attivato su base involontaria. Il cliente ha facoltà di presentare ricorso motivato e scritto contro la fattura entro la data di scadenza. In assenza di ricorso, la fattura si intende senz'altro accettata. Se i ricorsi riguardano soltanto una parte dell'importo fatturato, il cliente è tenuto a saldare nei termini previsti la parte non contestata dell'importo fatturato.

mobilezone com si riserva il diritto, dopo il ricevimento dell'ordinazione scritta/orale, di accettare la solvibilità del Cliente e di stabilire un limite di credito individuale. In caso di ritardo nel pagamento del cliente, mobilezone com ha il diritto di affidare ad un'agenzia di riscossione il recupero degli importi non pagati e di vendere i crediti a terzi in Svizzera ed all'estero.

Per ogni sollecito mobilezone com potrà addebitare al cliente una mora di almeno CHF 20.- e di sospendere senza preavviso la fornitura dei servizi fino a totale estinzione del debito. Inoltre, il cliente s'impegna a rimborsare ad mobilezone com o ai terzi incaricati dalla riscossione tutte le spese generate dal ritardo nel pagamento.

Per ogni riattivazione del servizio attribuibile alla responsabilità del cliente, indipendentemente dalla motivazione, sarà addebitata una commissione di elaborazione minima di CHF 139.-. Senza una preselezione o nel caso di interruzione della preselezione, la tariffa DSL mensile sarà aumentata di CHF10.-. Se il cliente ordina o acquista merci o servizi, selezionando i numeri a valore aggiunto (numeri Business, Premium, Personal e Freephone), gli importi per tariffe nazionali gli saranno addebitati in fattura dal relativo provider di collegamento (p. es. Swisscom) e per importi di tariffe internazionali gli saranno addebitati da mobilezone com. Salvo diversamente pattuito, in questi casi mobilezone com non è parte contraente e non assume alcuna responsabilità né fornisce alcuna garanzia per i servizi o le merci acquistati o richiesti tramite mobilezone com Fixnet.

Le condizioni di pagamento fissate dalle presenti condizioni particolari e nelle CG si applicano anche se mobilezone com svolge soltanto funzioni di incasso per conto terzi. Inoltre mobilezone com ha facoltà di rendere noti i dati dei clienti a gestori di business numeri per consentire loro un incasso diretto dei propri crediti. I reclami relativi a merci, servizi, fatturazione o altri reclami nei confronti degli operatori di business numeri devono essere inoltrati dal cliente direttamente ed esclusivamente a tali soggetti.

### 4 Sicurezza

mobilezone com non garantisce in alcun modo che i propri servizi non vengano infettati da virus, worm, cavalli di Troia, ecc. Il cliente è cosciente che Internet non è un mezzo sicuro e che, in particolare, soggetti terzi non autorizzati possono introdursi nel suo sistema informatico. È responsabilità del cliente assumere le necessarie misure tecniche di sicurezza per proteggere il proprio computer, la propria rete WLAN o LAN dagli attacchi esterni. Il cliente è tenuto ad astenersi da ogni attività che potrebbe minacciare la sicurezza del sistema e della rete. La mancata osservanza di queste norme equivale a una violazione del contratto. È esclusa ogni responsabilità di mobilezone com per ogni danno diretto o indiretto originatosi in questo contesto.

## 5 Nessun impiego illegale o non conforme al contratto

Il cliente si impegna a non compiere ovvero a omettere operazioni che possano o, secondo il parere di mobilezone.com, potrebbero violare le disposizioni legali o contrattuali o i diritti di terzi. Il cliente riconosce in particolare il divieto di effettuare chiamate pubblicitarie non richieste, inviare SPAM, in particolare mail pubblicitarie non richieste, e-mail spazzatura o altri tipi di comunicazioni non richieste, mail bomba una o più persone, liste di destinatari o newsgroup, falsificare i dati del mittente ( p.es. numero telefonico falso del mittente di SMS ) o altre informazioni, raccogliere sistematicamente informazioni o indirizzi email di persone senza il consenso del titolare, accedere in maniera abusiva a risorse informatiche e di rete collegate a Internet o utilizzare tali risorse senza autorizzazione, accedere a un sistema operativo e/o a una rete e manipolarli (Scanning), nonché sorvegliare i flussi di dati senza consenso del titolare, utilizzare mail server di terzi (relè) per l'invio di comunicazioni senza il consenso del titolare, diffondere virus, worm, cavalli di Troia, spyware e dati con finalità simili, nonché tutte le attività che rappresentano una violazione al presente contratto o al diritto vigente. Inoltre è vietato utilizzare tecniche tali da danneggiare o pregiudicare componenti di rete collegate a Internet. In questa categoria rientrano ad es. procedure come attacchi «Flood» o «Denialof-Service».

mobilezone.com ha facoltà di bloccare in qualunque momento contenuti o collegamenti ovvero account senza dover richiedere il consenso preventivo del cliente, qualora contenuti o operazioni del cliente siano a rischio di responsabilità civile oppure, secondo mobilezone.com, costituiscano violazione del contratto o del diritto vigente. Lo stesso dicasi se l'accesso a Internet di un cliente è oggetto di abuso da parte di un terzo per un attacco a un altro sistema. mobilezone.com non assume alcuna responsabilità né garantisce per i contenuti trasmessi, le operazioni o le omissioni del cliente. Quest'ultimo esonera mobilezone.com da qualunque pretesa risarcitoria di terzi derivante dai contenuti trasmessi, dalle operazioni o dalle omissioni del cliente.

## 6 Fair Use

Il cliente non deve danneggiare, pregiudicare o limitare le operazioni di altri utenti tramite il suo accesso a Internet. In particolare, durante gli orari di punta tra le ore 16 e 24, il cliente non deve sovraccaricare la rete IP tramite lo sfruttamento costante della massima capacità di trasferimento ( Excessive Usage) per l'uso Peer-to-Peer, l'utilizzo di Game-server, lo scaricamento da forum, ecc. in maniera tale da pregiudicare l'operatività di altri clienti. In caso di minaccia alla piena funzionalità della rete di accesso, mobilezone.com si riserva di operare una riduzione temporanea dei valori fissati per contratto per l'upstream o il downstream. Tale riduzione può essere adottata indipendentemente dal fatto che il cliente abbia determinato il danno su base volontaria o involontaria. Inoltre l'accesso a Internet può essere bloccato temporaneamente ai sensi del punto 5 delle presenti Condizioni. Il cliente accetta e osserva le regole di condotta riconosciute su Internet («Netiquette»). La violazione delle regole di Netiquette equivale a violazione del presente contratto.

## 7 Nessuna cessione di diritti e obblighi / divieto di sfruttamento commerciale

Il cliente non può cedere a terzi diritti e obblighi risultanti dal contratto. Parimenti è vietata la distribuzione a pagamento o gratuita dei servizi o di parti di essi (Small Providing) a utenti al di fuori della residenza ovvero dell'immobile collegato. In particolare è vietato gestire tramite mobilezone.com ADSL i Public Hot Spots (WLAN) o server commerciali (Hosting, server di posta, ecc.).

In particolare, non si deve abusare dei servizi per compiere azioni illegali. Per abuso s'intende anche la rivendita di servizi da parte del cliente a terzi e /o l'utilizzo dei servizi per la schedulazione di chiamate mediante Gateway GSM, generatori di chiamata o attrezzature simili.

Mobilezone.com si riserva il diritto di bloccare senza preavviso collegamenti ovvero account utilizzati abusivamente. Qualora il cliente non utilizzi il modem ADSL presso l'indirizzo di installazione fornito a mobilezone.com, quest'ultima non è in grado di garantire l'identificazione dell'ubicazione e l'inoltro delle chiamate.

## 8 Durata del contratto e rescissione

Il contratto ha inizio ordinariamente a partire dal momento in cui mobilezone.com accetta l'ordinazione scritta/orale di un servizio. In ogni caso il contratto ha inizio nel momento in cui il cliente utilizza il servizio. I contratti stipulati a tempo indeterminato possono essere disdetti in qualunque momento. I contratti di preselezione a durata determinata possono essere disdetti per iscritto con un preavviso di tre (3) mese alla fine della durata determinata. I contratti di ADSL a durata determinata possono essere disdetti per iscritto con un preavviso di tre (3) mesi alla fine della durata determinata per la fine di un mese. Se un contratto a durata determinata (preselezione o ADSL) non viene disdetto alla fine, la durata determinata di un contratto sarà prolungata tacitamente per un (1) anno. Se il cliente disdice un contratto stipulato a tempo determinato prima della scadenza della durata fissata, è comunque tenuto a rispettare il termine di preavviso qui sopra e il cliente dovrà versare la tassa amministrativa di CHF 200.-, per call&surf abbonamenti CHF 300.-, così come altre tasse e gli spesi mensile contrattuali. Nel caso in cui il pagamento non avvenga entro il termine prestabilito, mobilezone.com ha il diritto di sospendere/disdire i propri servizi e di fatturare al cliente almeno CHF 139.- per le spese di sospensione e/o di riattivazione. Se la somma dovuta viene corrisposta in seguito all'avviso di mora, i servizi possono essere riattivati dietro pagamento di una tassa. In caso di sospensione dei servizi o di risoluzione del contratto, il cliente risponde interamente per qualsiasi danno. In particolare, in caso di sospensione e risoluzione del contratto, il cliente deve versare la corrispettiva tassa amministrativa e gli spesi mensile contrattuali. In questi casi, mobilezone.com non ha alcuna responsabilità. Alla disdetta del contratto, il cliente restituirà tutte le apparecchiature terminali e tutto il materiale della proprietà di mobilezone.com nei 14 giorni ai suoi propri costi. In caso di mancata restituzione o laddove terminali e materiali inviati risultino in cattivo stato di conservazione, mobilezone.com ha facoltà di richiedere un indennizzo massimo di CHF 100.-/apparecchio. L'apparecchi telefonici non aperti (imballaggio originale) possono essere restituiti entro 14 giorno dopo la loro ricezione. Imballaggi originali aperti verranno smaltiti, compreso l'apparecchio, e verranno fatturate delle spese di trattamento di CHF 50.-.

## 9 Modifica delle condizioni Generali

mobilezone.com può modificare le condizioni generali in qualsiasi momento. Le attuali condizioni generali possono essere richieste in qualsiasi momento chiamando il numero gratuito o prese in visione sul sito [www.mobilezone.com.ch](http://www.mobilezone.com.ch). Qualora il cliente non presenti obiezioni entro il termine di un mese, le condizioni si intenderanno accettate.

## 10 Conciliazione, diritto applicabile e foro

L'Ufficio di conciliazione della telecomunicazione (Ombudscom) funge da intermediario tra i clienti e i prestatori di servizi, che si sono annunciati presso l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFKOM), nelle controversie che dipendono dal diritto civile che non riescono a risolvere in modo soddisfacente. L'Ombudscom è tenuto a una neutralità assoluta. L'Ombudscom non difende né gli interessi della parte che fa appello all'Ombudscom, né quelli della controparte. Così, l'Ombudscom non deve sottoporsi ad alcuna direttiva che viene dalle parti o da persone, organismi o istituzioni esterne alla procedura di conciliazione. L'Ombudscom non ha il diritto di imporre una soluzione. L'Ombudscom fa una proposta di conciliazione che sia una soluzione accettabile per le due parti.

Il presente contratto è soggetto esclusivamente al diritto materiale svizzero. Foro competente esclusivo è Zug. mobilezone.com si riserva il diritto di agire legalmente nei confronti del cliente anche nel suo luogo di residenza.

Queste CG sostituiscono tutte le versioni anteriori esistenti delle CG.

Rotkreuz, Gennaio 2011