

## Condizioni generali per la fornitura di prestazioni WAMBO per utenti Home e PMI

### Disposizioni generali

#### Art. 1. Campo d'applicazione

Le presenti «Condizioni generali per la fornitura di prestazioni WAMBO per utenti Home e PMI» (nel seguito le «CG») sono applicabili alle forniture di beni e servizi WAMBO effettuate dall'Azienda Multiservizi Bellinzona (nel seguito «AMB») a clienti privati e a piccole e medie imprese («PMI»).

Sono riservate eventuali disposizioni divergenti previste dal modulo di ordinazione, dall'offerta scritta relativa ad un determinato bene o servizio oppure dalle condizioni generali supplementari inerenti beni e/o servizi specifici (cfr. par. 17 – 19).

#### Art. 2. Accettazione e tenore vincolante delle cg

Il cliente accetta di essere assoggettato alle CG all'atto della conclusione del contratto avente per oggetto beni e/o servizi WAMBO e, in seguito, ad ogni utilizzazione dei relativi beni e/o servizi. Il tenore delle vigenti CG è quello risultante dal sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch). Il cliente s'impegna a verificare lo stato delle CG prima di ogni utilizzazione di beni e/o servizi WAMBO.

#### Art. 3. Adeguamenti e modifiche delle cg, dei servizi, delle tariffe e delle specifiche tecniche

AMB si riserva il diritto di adeguare / modificare in ogni momento le CG, i servizi, le tariffe e i requisiti tecnici per la fruizione dei beni e servizi WAMBO. Le modifiche hanno effetto vincolante per tutti i clienti a far conto dalla data di entrata in vigore indicata in sede di pubblicazione sul sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch) oppure (senza averne l'obbligo) di invio delle condizioni generali aggiornate al cliente per posta elettronica.

In caso di aumento sostanziale delle tariffe o di modifica sostanziale dei servizi a svantaggio del cliente, il cliente ha la facoltà di disdire anticipatamente e senza penalità il contratto relativo al servizio interessato. La relativa comunicazione scritta deve essere notificata ad AMB entro la data prevista di entrata in vigore della modifica avversata. Adeguamenti delle tariffe imputabili a modifiche delle aliquote d'imposta (ad esempio: aumento dell'imposta sul valore aggiunto) non autorizzano la disdetta anticipata per modifica delle tariffe. Nel caso di riduzione delle tariffe, gli sconti concessi in precedenza possono essere adeguati senza che ciò autorizzi il cliente a disdire il contratto anticipatamente.

**La mancata disdetta e/o l'uso dei beni e/o servizi dopo la data di entrata in vigore delle modifiche implicano accettazione delle stesse da parte del cliente.**

#### Art. 4. Obblighi generali di Amb, delega a terzi

AMB eroga i beni e servizi oggetto del contratto secondo le tariffe e le specifiche di qualità, tempestività e

disponibilità stabilite nell'ambito della relazione contrattuale.

AMB provvede alla diligente manutenzione della propria infrastruttura. Durante gli orari di esercizio provvede a riparare i guasti che si verificano nel proprio settore di competenza entro un termine adeguato. Se viene interpellata per guasti non imputabili alla propria infrastruttura, ad AMB non riviene alcun obbligo di intervento o di riparazione. In ogni caso, AMB ha la facoltà di fatturare i costi al cliente.

AMB è autorizzata a delegare a terzi, sotto la propria responsabilità, l'erogazione dei beni e/o servizi oggetto del contratto.

L'infrastruttura WAMBO è standardizzata e in continua evoluzione tecnologica. Il cliente non ha diritto ad una configurazione personalizzata dell'infrastruttura WAMBO, né al mantenimento nel tempo dei servizi accessibili tramite la stessa, rispettivamente al mantenimento nel tempo dell'uso di dispositivi associati alla stessa.

#### Art. 5. Cessazione, interruzioni e limitazioni dei servizi e della responsabilità

AMB è autorizzata a sospendere o a cessare definitivamente, in qualsiasi momento, la fornitura di un bene e/o servizio. In principio, la data di cessazione e/o interruzione viene adeguatamente preavvisata, salvo casi d'urgenza o di forza maggiore.

AMB, pur facendo il possibile per offrire un'elevata disponibilità dei propri servizi, non garantisce il funzionamento senza interruzioni, limitazioni, guasti e disturbi della propria infrastruttura e dei beni e/o servizi sottoscritti dal cliente, riservata la garanzia legale per difetti nel caso di merci fornite da AMB al cliente.

AMB non assume alcuna garanzia e/o responsabilità per i contenuti elaborati o trasmessi dal cliente, nonché per i contenuti e i software che il cliente riceve tramite le reti di telecomunicazione, come pure per l'esattezza, la completezza, l'attualità, la legalità, la funzionalità, la disponibilità e il recapito puntuale di contenuti di terzi accessibili tramite i servizi WAMBO (ad esempio: web e posta elettronica).

Per il traffico di voce e dati su reti di terzi oppure con collegamenti di reti di terzi, AMB non rilascia alcuna garanzia di disponibilità, qualità, accessibilità, puntualità, servizio o supporto.

Al fine di riparare guasti, eseguire lavori di manutenzione, introdurre nuove tecnologie ecc. AMB è autorizzata ad interrompere e/o a limitare la fruizione dei beni e/o servizi. Salvo in caso d'urgenza, gli interventi atti a determinare un sostanziale impatto negativo sulla fruibilità dei beni e/o servizi vengono annunciati tramite il

sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch) osservando un adeguato termine di preavviso.

Internet è una rete globale, aperta e potenzialmente dannosa per la sicurezza e la confidenzialità dei dati e dei dispositivi collegati alla stessa. AMB, pur adottando misure preventive atte a proteggere la propria infrastruttura da intromissioni di terzi, non può rilasciare alcuna garanzia che l'infrastruttura sia protetta da accessi e/o intercettazioni di terzi non autorizzati, operazioni di spamming, software dannosi (spyware, virus, cavalli di Troia ecc.), attacchi informatici, phishing ecc. tali da disturbare la fruizione dei beni e/o servizi WAMBO, infettare o danneggiare l'infrastruttura e/o i terminali (ad esempio: dispositivi mobili, computer ecc.) del cliente o di terzi. AMB è autorizzata a verificare l'integrità e la sicurezza degli apparecchi collegati alla rete di telecomunicazione, a predisporre filtri e ad adottare altre misure atte a proteggere l'infrastruttura di AMB, 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 agli utenti minorenni.

L'utilizzo simultaneo dei servizi WAMBO INTERNET e TV/Telefono può compromettere temporaneamente l'estensione e/o la qualità delle prestazioni di uno o più servizi WAMBO, in particolare in funzione dell'ampiezza di banda del cliente. Le AMB non rilasciano garanzie, né assumono responsabilità per tali limitazioni.

Le cessazioni, interruzioni e limitazioni della fornitura dei beni e dei servizi contemplate espressamente o implicitamente dal presente paragrafo **non comportano alcun obbligo di indennizzo, penalità o onere a carico di AMB** nei confronti del cliente.

In caso di violazione del contratto, AMB risponde nei confronti del cliente, entro i limiti che seguono, del danno accertato, sempreché le stesse non siano in grado di provare l'assenza di colpa. AMB indennizza nei limiti legalmente stabiliti i danni causati intenzionalmente o per negligenza grave. In caso di lieve negligenza, AMB risponde per i danni alle persone in modo illimitato, per i danni materiali fino a CHF 5'000.- per evento e per i danni patrimoniali fino al controvalore delle prestazioni erogate durante l'anno contrattuale precedente, al massimo tuttavia CHF 5'000.- per evento.

AMB non risponde in caso di (i) danni consequenziali, indiretti o punitivi, perdita di guadagno, (ii) perdita di dati, (iii) infezioni ed attacchi informatici, (iv) atti ed omissioni di terzi, (v) danni alle infrastrutture e ai dispositivi di terzi, (vi) utilizzazione dei servizi WAMBO non conforme alla legge e/o al contratto e (vii) danni riconducibili all'uso di Internet da parte del cliente.

AMB non risponde in nessun caso se l'adempimento delle prestazioni contrattuali viene temporaneamente interrotto, completamente o parzialmente limitato o impossibilitato per motivi indipendenti dalla propria volontà o fuori dalla propria sfera di controllo oppure di forza maggiore, come le interruzioni di corrente elettrica, l'indisponibilità o il malfunzionamento di infrastrutture informatiche di terzi o della rete Internet, gli attacchi

informatici (ad esempio del tipo «Denial of Services» o «DoS») e le infezioni informatiche.

AMB non risponde in nessun caso per il corretto adempimento dei contratti stipulati dal cliente con terzi.

#### Art. 6. Obblighi del cliente

Il cliente effettua il pagamento integrale e tempestivo delle prestazioni fatturate da AMB.

Il cliente comunica ad AMB dati personali completi, corretti ed aggiornati, informando senza ritardo e per iscritto AMB in caso di modifica degli stessi. Ogni cambiamento di indirizzo va comunicato entro 10 giorni lavorativi.

Il cliente mantiene strettamente confidenziali e custodisce in maniera sicura password, codici di identificazione, dati di login ecc. (nel seguito le "Credenziali"), impedendone attivamente l'accesso a terzi mediante strumenti tecnologici ed informatici in conformità con lo stato attuale della tecnica, nonché mediante adeguate misure regolamentari e d'organizzazione interna. Il cliente è segnatamente responsabile nei confronti di AMB per qualsivoglia utilizzazione, propria o di terzi (autorizzati o meno), dei servizi e/o dell'infrastruttura e/o dei collegamenti subordinata all'inserimento delle suddette Credenziali. Questo vale anche per i beni e/o servizi acquistati o ordinati attraverso i servizi WAMBO, inclusi quelli effettuati da minorenni senza il consenso dei propri rappresentanti legali.

Al cliente pertiene l'obbligo di proteggere, in conformità con lo stato attuale dell'arte e della tecnica, la propria infrastruttura informatica, i propri account online, i propri dati e i propri dispositivi contro le infezioni, gli accessi e abusi di terzi non autorizzati e la perdita di dati (backup). Il cliente protegge in particolare la propria infrastruttura e i propri dati onde impedire che la propria infrastruttura venga utilizzata da terzi per la diffusione di contenuti illegali o in altro modo dannosi, in particolare la pubblicità di massa non richiesta (spam), i messaggi a scopo fraudolento quali phishing mail/SMS o di siti internet fraudolenti (ad esempio: false pagine con login), software dannosi (virus, cavalli di Troia, worms ecc.). Il cliente è responsabile, indipendentemente da colpa, per il danno arrecato ad AMB e/o a terzi, nel caso in cui la propria infrastruttura informatica e/o i propri dispositivi vengano utilizzati per perpetrare attacchi informatici, propagare virus, malware e posta indesiderata (spam), diffondere contenuti illegali o in altro modo dannosi ecc.

Il cliente afferma e garantisce che i beni, i servizi e i collegamenti WAMBO saranno utilizzati in maniera conforme al contratto, al diritto applicabile (svizzero o estero), come pure ai diritti legali e contrattuali di terzi ovunque ubicati. Il cliente adotta tutte le misure necessarie atte ad impedire un utilizzo non conforme dei beni e/o servizi WAMBO da parte di terzi, inclusi i propri dipendenti e le persone appartenenti alla propria cerchia familiare.

Il cliente è responsabile per i contenuti e le informazioni allestiti, trasmessi e/o resi accessibili a terzi attraverso la piattaforma WAMBO.

Per i clienti privati i servizi sono destinati esclusivamente all'uso normale di una clientela privata, mentre per i clienti commerciali all'uso normale di una clientela commerciale. I servizi possono essere utilizzati a scopi particolari o per offrire servizi di telecomunicazione solo previa autorizzazione scritta di AMB. È vietata la messa a disposizione di terzi dei beni e servizi forniti da AMB, anche se a titolo gratuito, pena l'interruzione dei servizi e la rescissione immediata del contratto, nonché la fatturazione al cliente delle prestazioni usufruite dai suddetti terzi.

Il cliente provvede per tempo e a proprie spese alla messa in opera, alla manutenzione e alla rimozione (al termine del contratto) dell'infrastruttura necessaria per usufruire dei servizi WAMBO (apparecchi, hardware, software ecc). Il cliente è responsabile dell'acquisto, della configurazione e della verifica della conformità alle disposizioni di legge della propria infrastruttura e dei propri dispositivi.

#### **Art. 7. Guasti e difetti**

Il cliente comunica tempestivamente eventuali guasti e difetti all'Help-Desk di AMB. AMB adotta, per quanto ragionevolmente possibile, tutte le misure atte a risolvere eventuali guasti o difetti durante i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì; festività cantonali e federali escluse) dalle 07:30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 18:00. Gli utenti PMI dispongono del servizio di picchetto dal lunedì al sabato dalle ore 07:30 alle 18:00 e hanno la facoltà di richiedere l'intervento sul posto.

AMB comunica tempestivamente al cliente il luogo, l'entità del guasto o del difetto e la durata presumibile dell'interruzione del servizio. AMB fa quanto ragionevolmente possibile per ridurre al minimo la durata dell'interruzione del servizio.

Se il guasto o il difetto è attribuibile ad un uso improprio dei beni e/o servizi da parte del cliente o ad altre cause riferibili al cliente medesimo o alla sua infrastruttura oppure a terzi, AMB ha la facoltà di fatturare al cliente le spese d'intervento secondo le tariffe pubblicate sul sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch).

#### **Art. 8. Responsabilità del cliente e provvedimenti contro gli abusi**

Gli impegni e le responsabilità assunti dal cliente per il comportamento di terzi costituiscono promessa della prestazione di detti terzi ai sensi dell'art. 111 CO.

In caso di violazione dei propri obblighi legali e/o contrattuali, il cliente risponde nella misura e secondo le norme del diritto svizzero. Il Cliente assume, in particolare, l'obbligo di manlevare e di mantenere indenni AMB da qualsivoglia pretesa, costo, spesa, onere e pregiudizio (incluse le spese legali e di patrocinio) nel caso in cui un terzo dovesse avanzare pretese nei

confronti di AMB in relazione all'uso del cliente o di terzi dei beni e/o servizi WAMBO.

Se il cliente o uno dei suoi apparecchi compromette o danneggia un servizio, un terzo, l'infrastruttura di AMB o di terzi oppure se il cliente utilizza apparecchi non ammessi, AMB ha la facoltà di sospendere la fornitura delle prestazioni con effetto immediato, né indennizzo, scollegare l'apparecchio del cliente dalla rete di telecomunicazione e ottenere il risarcimento dei danni.

Se l'utilizzo del cliente si discosta sensibilmente dall'uso normale o se sussistono indizi di una condotta illegale o che viola il contratto, AMB ha la facoltà di richiamare il cliente ad un uso conforme alle disposizioni di legge e al contratto, di modificare, limitare, sospendere o cessare l'erogazione delle prestazioni, di disdire il contratto con effetto immediato e senza indennizzo, di ottenere il risarcimento dei danni, nonché la manleva per eventuali pretese di terzi sollevate nei propri confronti. Lo stesso vale in caso di indicazione non veritiera o incompleta dei dati del cliente alla stipulazione del contratto o all'ordinazione.

**I rimedi e i diritti di AMB in caso di violazione contrattuale e/o di atto illecito da parte del cliente previsti dalle CG si cumulano ai rimedi e ai diritti messi a disposizione dal diritto applicabile.**

#### **Art. 9. Apparecchiature di AMB presso il cliente**

Le apparecchiature che AMB mette a disposizione del cliente rimangono di proprietà di AMB per tutta la durata del contratto. Alla scadenza del contratto le apparecchiature restano al cliente.

In caso di disdetta durante il periodo contrattuale, ad esempio per trasloco, il cliente è tenuto a consegnare o spedire ad AMB gli apparecchi puliti e ripristinati allo stato originario, riservata la normale usura, entro il termine indicato da AMB. Nel caso di spedizione, il rischio di perdita e di danneggiamento in transito viene assunto dal cliente. Se il cliente non adempie a tale obbligo, AMB si riserva il diritto di fatturare, previa diffida scritta, il costo a nuovo dell'apparecchio.

#### **Art. 10. Protezione dei dati personali, cookies**

Il trattamento dei dati personali e la politica relativa ai cookies sono descritti nella nostra Privacy e Cookies Policy, la quale è accessibile sul sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch).

#### **Art. 11. Tariffe, fatturazione e condizioni di pagamento**

Le tariffe applicabili ai beni e/o servizi WAMBO vengono pubblicate sul sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch). Le stesse vincolano il cliente a far conto dalla data di entrata in vigore indicata all'atto della pubblicazione. I prezzi sono intesi in CHF e, se non specificato diversamente, IVA inclusa.

L'obbligo di pagamento decorre dalla data di attivazione dei servizi. Per quanto riguarda i beni e i prodotti fisici, l'obbligo di pagamento decorre dall'ordinazione.

Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni dalla data di emissione figurante su ciascuna fattura. La data

rilevante per l'avvenuto pagamento è la data di accredito dell'importo fatturato sul conto bancario di AMB.

Nel caso di pagamento mancato o intempestivo, il cliente si trova automaticamente in mora alla scadenza del suddetto termine di 30 giorni. Sull'importo non pagato o pagato in ritardo matura un interesse moratorio computato al saggio annuale del 5%. AMB ha la facoltà di inviare richiami di pagamento fatturando per ciascun invio una tassa amministrativa di CHF 30.-. Il cliente assume parimenti tutti i costi d'incasso.

Indipendentemente dall'ammontare scoperto, se alla data della scadenza il cliente non ha onorato la fattura, AMB ha la facoltà di sospendere la fornitura delle prestazioni per tutti i servizi, adottare ulteriori misure per impedire danni maggiori, nonché disdire il contratto con effetto immediato senza indennizzo.

Le contestazioni delle fatture devono essere motivate e notificate per iscritto ad AMB entro 15 giorni dalla data della fattura. Il reclamo non sospende l'obbligo di pagamento. Decorso inutilizzato il termine di reclamo, la fattura è considerata come definitivamente accettata dal cliente.

AMB ha la facoltà di richiedere, in ogni momento, il pagamento anticipato di una prestazione oppure la fornitura di garanzie adeguate in relazione alla prestazione futura di beni e/o servizi. In caso di mancata esecuzione entro il termine stabilito, AMB ha la facoltà di adottare le stesse misure definite per il mancato o ritardato pagamento delle fatture.

È ammesso il pagamento mediante compensazione tra crediti riconosciuti dalle parti. La compensazione con crediti contestati è esclusa. È riservato il diritto di AMB di compensare le fatture scoperte, siano esse contestate o meno, con gli importi versati anticipatamente e con le garanzie prestate dal cliente.

#### **Art. 12. Durata, durata minima, disdetta del contratto e trasloco**

Ogni servizio sottoscritto dal cliente (Internet, TV HD o telefono) è retto da uno specifico contratto. Ciascun contratto si ritiene concluso per una durata indeterminata e ha una durata minima. Salvo quanto diversamente specificato, la durata minima contrattuale è di 24 mesi a far conto dalla data di attivazione del servizio interessato.

Il contratto può essere disdetto osservando un preavviso di 2 mesi per la fine di un mese, la prima volta alla scadenza della durata minima applicabile al servizio interessato. La disdetta deve essere presentata per iscritto e va notificata ad AMB nel rispetto del termine di preavviso.

Nel caso in cui il cliente trasferisca definitivamente il proprio domicilio in una zona in cui non siano fruibili le prestazioni WAMBO, il contratto può essere disdetto anticipatamente osservando un preavviso di 2 mesi per la fine del mese in cui interviene il cambio di domicilio. In tutti gli altri casi, la disdetta ha effetto per la prima scadenza ammessa contrattualmente. Il cliente è tenuto

a pagare i canoni e le prestazioni pattuite fino a tale scadenza.

In caso di trasloco in una zona in cui siano fruibili le prestazioni WAMBO, affinché l'erogazione dei servizi al nuovo indirizzo possa proseguire senza disagi e/o interruzioni, incombe al cliente di annunciare per iscritto ad AMB la data del trasloco osservando un termine di preavviso di almeno 2 mesi.

L'aumento unilaterale e senza sovrapprezzo della larghezza di banda disponibile (cosiddetto "upgrading" gratuito) non fonda per principio il diritto del cliente di disdire anticipatamente il contratto esistente o di modificarne l'oggetto a livello di prestazione, durata minima e/o di prezzo. Tuttavia, nella misura in cui il cliente stipuli un nuovo contratto soggetto alla durata minima di 24 mesi, è nondimeno data la facoltà al cliente di chiedere lo scioglimento anticipato del precedente contratto. Tutti gli eventuali costi derivanti dallo scioglimento anticipato del precedente contratto sono assunti dal cliente.

Se il cliente chiede durante il periodo di durata minima del contratto di essere collocato in un abbonamento di fascia superiore ("upgrading" a pagamento), l'upgrading è in genere concesso (senza tuttavia assunzione di un obbligo contrattuale al riguardo), previa stipula di un nuovo contratto soggetto alla durata minima di 24 mesi. Tutti gli eventuali costi derivanti dallo scioglimento anticipato del precedente contratto sono assunti dal cliente.

#### **Art. 13. Trasferimento di diritti ed obblighi contrattuali**

Il trasferimento del contratto o di singoli obblighi e diritti pertinenti allo stesso richiede il consenso scritto preventivo di AMB. AMB è autorizzata a trasferire a terzi il contratto o singoli obblighi e diritti pertinenti allo stesso senza il consenso del cliente.

#### **Art. 14. Numeri di telefono, indirizzi, indirizzi IP statici e dinamici, collegamenti**

Al cliente non pertiene alcun diritto all'attribuzione o al mantenimento di un determinato numero di chiamata, indirizzo IP o altro identificativo oppure collegamento tecnico.

Tali elementi restano di pertinenza esclusiva di AMB, le quali possono liberamente cancellarli, riassegnarli o modificarli osservando un termine di preavviso adeguato, riservati i casi d'urgenza e/o di forza maggiore.

#### **Art. 15. Comunicazioni**

Per tutte le comunicazioni che s'impongono in virtù del contratto, il cliente s'impegna ad utilizzare i seguenti contatti:

Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB)  
Piazza del Sole 5  
6500 Bellinzona

Tel. 091 850 49 00  
Fax 091 821 88 13

Email: [infocentro@amb.ch](mailto:infocentro@amb.ch)

[www.wambo.ch](http://www.wambo.ch)

#### Art. 16. Disposizioni varie finali

AMB non è responsabile per eventuali ritardi nelle prestazioni e interruzioni o limitazioni delle prestazioni derivanti da circostanze gravi ed imprevedibili fuori dal proprio controllo, compresi, ma non limitati, a cause di forza maggiore, incendi, inondazioni, esplosioni, rivolte, guerre, rischi della navigazione marittima, conflitti sindacali, rottura di macchinari, atti o proibizioni di autorità governative, attacchi ed infezioni informatici, carenza di materie prime o energia e interruzioni del traffico.

Qualora una o più clausole siano ritenute nulle, annullabili o invalide dalla competente Autorità Giudiziaria, ad esempio in virtù della loro portata, ampiezza o durata, in nessun caso tale nullità, annullabilità o invalidità avrà effetto su altre clausole dell'accordo, e le predette clausole nulle, annullabili o invalide dovranno intendersi come modificate nella misura e secondo il senso necessari affinché la competente Autorità Giudiziaria le possa ritenere valide ed efficaci.

L'eventuale tolleranza delle parti di alcuno dei comportamenti posti in essere dall'altra in violazione del contratto non costituirà né verrà interpretata quale rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere in momento successivo l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti.

#### Art. 17. Diritto applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dal **diritto materiale svizzero**, escluse le norme di diritto internazionale privato.

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra AMB e il cliente nell'applicazione e/o interpretazione del contratto è **competente in via esclusiva la Pretura di Bellinzona** (TI – CH), riservate eventuali norme di diritto imperativo. AMB riserva il diritto di adire il Giudice competente presso la sede, la succursale o il domicilio del cliente.

#### Art. 18. Condizioni generali supplementari inerenti il servizio WAMBO Internet

Il servizio WAMBO Internet conferisce al cliente l'accesso ad Internet. AMB non può garantire alcuna larghezza di banda massima in upload o download, essendo la banda disponibile soggetta a fluttuazione a seconda della tipologia d'uso, del numero di utenti connessi a un dato momento, delle specificità e dell'efficienza di Internet quale rete globale ad un dato momento, nonché per ragioni tecniche (ad esempio: installazioni all'interno dell'immobile con gli apparecchi devolo). Le velocità di trasmissione indicate in sede d'offerta, di modulo di sottoscrizione oppure di denominazione dei vari servizi rappresentano le migliori prestazioni possibili e non possono essere garantite. Se attraverso il collegamento si ricevono altri servizi (ad esempio: WAMBO TV o Telefono), questo può comportare una riduzione notevole della larghezza di banda disponibile. AMB non rilascia

alcuna garanzia che le informazioni trasmesse per internet o per e-mail vengano effettivamente e/o tempestivamente recapitate al cliente oppure al destinatario.

AMB fornisce al cliente in comodato d'uso l'apparecchio CPE («Customer Premise Equipment») / router e il relativo cavo di fibra ottica per effettuare il collegamento mediante fibra ottica ad Internet (nel seguito l'«Equipaggiamento»). L'Equipaggiamento resta di proprietà AMB. Il cliente è tenuto ad utilizzarlo conformemente alle raccomandazioni di AMB ([www.wambo.ch/it/privati/corporate/documenti](http://www.wambo.ch/it/privati/corporate/documenti)) e del fabbricante. Qualora l'Equipaggiamento risultasse difettoso, AMB è tenuta a sostituirlo senza indugio. Nel caso in cui la causa del difetto fosse da attribuire ad un uso improprio da parte del cliente, AMB ha la facoltà di fatturare le spese dell'intervento e i costi di sostituzione dell'apparecchio con uno nuovo. Il cliente ha la facoltà di accedere al CPE/router mediante l'accesso online predisposto da AMB in modo da poter apportare delle modifiche alla configurazione locale. AMB non è responsabile per eventuali malfunzionamenti che limitano parzialmente o completamente i servizi WAMBO riconducibili a modifiche della configurazione e/o del dispositivo apportate dal cliente o da terzi.

AMB offre al cliente la possibilità di incaricare la stessa AMB dell'installazione a domicilio dell'infrastruttura tecnica necessaria. Le tariffe applicabili sono pubblicate sul sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch).

Internet è una rete globale, aperta e che non garantisce in alcun modo l'autenticità, la confidenzialità e l'integrità dei dati e delle comunicazioni ivi reperibili o in transito. L'accesso e l'uso di Internet comportano per il cliente l'insorgere di molteplici e potenzialmente gravi rischi, tali da comportare ad esempio la perdita definitiva di tutti i dati memorizzati su dispositivi collegati, direttamente o indirettamente, a Internet, il furto di dati confidenziali del cliente o di terzi, l'accesso non autorizzato di terzi ai sistemi o agli account online del cliente (ad esempio: social media, posta elettronica e online banking), l'uso dei dispositivi del cliente per commettere atti illeciti o penalmente rilevanti ecc.. **Il cliente assume tali rischi accettando di utilizzare Internet a proprio rischio e pericolo.** AMB non rilascia alcuna garanzia al riguardo.

Al cliente pertiene l'obbligo di proteggere i propri dispositivi e quelli forniti da AMB o da terzi contro l'accesso e l'uso non autorizzati da parte di terzi secondo lo stato attuale dell'arte e della tecnica. Si raccomanda, in particolare, l'adozione di firewall (software e hardware), l'installazione di un programma antivirus (anche sui dispositivi mobili), l'esecuzione almeno giornaliera di un back-up dei dati aziendali e/o personali, l'uso di password di accesso complesse (combinazioni non banali di lettere maiuscole e minuscole, numeri e segni speciali), l'aggiornamento in tempo reale del sistema operativo, degli antivirus e del firewall, l'autenticazione a due fattori per i servizi di posta elettronica onde prevenire i furti d'identità digitale, nonché di mantenere assolutamente confidenziali le credenziali d'accesso ai

servizi. Per ulteriori informazioni sul tema della sicurezza informatica:

[www.ebas.ch/it/](http://www.ebas.ch/it/)

[www.cybercrime.admin.ch/kobik/it/home.html](http://www.cybercrime.admin.ch/kobik/it/home.html)

Il cliente è responsabile per l'uso conforme del collegamento e dei beni e/o servizi WAMBO al contratto e al diritto svizzero ed estero applicabile. Egli risponde come per atto proprio in forza dell'art. 111 CO per le violazioni (atti ed omissioni) perpetrate da terzi per il tramite del collegamento e dei beni e/o servizi WAMBO, con conseguente obbligo di manleva, indennizzo ed indennità al beneficio di AMB per le suddette violazioni.

La cessazione conforme al contratto (ad esempio: a seguito di regolare disdetta) del servizio WAMBO Internet ha come conseguenza la cessazione dei servizi WAMBO Internet supplementari, dei servizi WAMBO TV e dei servizi WAMBO Telefono.

#### **Art. 19. Condizioni generali supplementari inerenti il servizio WAMBO TV**

Il servizio WAMBO TV permette al cliente di ricevere programmi e canali televisivi e radiofonici (nel seguito i «Programmi») tramite Internet. WAMBO TV comprende i servizi supplementari e le funzioni specificate su [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch).

L'iscrizione al servizio WAMBO TV presuppone la precedente sottoscrizione di un abbonamento WAMBO Internet.

I canali televisivi ottenibili mediante il pacchetto scelto dal cliente sono consultabili su [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch). **I Programmi ottenibili o compresi in un determinato pacchetto possono variare in ogni momento e senza preavviso.** Il cliente non ha alcun diritto al mantenimento dei Programmi o all'inclusione di nuovi programmi nel servizio WAMBO TV. L'offerta dei canali locali varia a seconda dell'ubicazione e degli apparecchi utilizzati.

La qualità dei Programmi dipende da numerosi fattori indipendenti dalla volontà di AMB, fra i quali, in maniera determinante, la qualità dell'emittente del programma o del canale, la trasmissione dei segnali, l'efficienza delle rete Internet al momento della fruizione del programma o del canale e il televisore del cliente. Per questo motivo, AMB non può garantire al cliente la ricezione in ogni momento dei Programmi, come pure il funzionamento del servizio privo di disturbi, limitazioni di qualità oppure guasti. La ricezione dei canali televisivi, in particolare dei canali HD, dipende inoltre dall'efficienza e dall'ampiezza di banda del collegamento Internet del cliente.

AMB offre al cliente la possibilità di incaricare la stessa AMB dell'installazione a domicilio dell'infrastruttura tecnica necessaria. Le tariffe applicabili sono pubblicate su [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch).

Il servizio WAMBO TV è destinato **all'uso privato, in particolare domestico e familiare del cliente.** L'utilizzazione ai fini commerciali oppure nell'ambito pubblico, come, ad esempio, la fruizione in locali pubblici, quali caffè, ristoranti, alberghi, cinema, teatri o vetrine,

nonché la condivisione o la messa a disposizione di contenuti e registrazioni al di fuori della cerchia privata, necessita della **preventiva autorizzazione dell'avente diritto d'autore oppure della competente società di gestione del diritto d'autore.** Il cliente manleva e mantiene indenne AMB da qualsiasi conseguenza pregiudizievole in caso di violazione del diritto d'autore.

WAMBO TV consente l'accesso a contenuti destinati ad un pubblico adulto. Al cliente pertiene l'obbligo di proteggere i minori contro l'accesso a contenuti inadatti per la loro età. Sul WAMBO TV Box sono preinstallate delle misure di restrizione all'accesso dei canali per adulti che il cliente può modificare, assumendosene la responsabilità.

Il cliente è responsabile dell'acquisto, dell'installazione e dell'aggiornamento di terminali e dispositivi (in particolare: televisore, TV-box) funzionanti e adatti al servizio sottoscritto durante tutta la durata di fruizione del servizio. I requisiti tecnici, che possono variare senza preavviso a seconda del tempo e dell'evoluzione tecnologica, per i terminali e i dispositivi del cliente sono consultabili su [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch).

Il TV-Box fornito da AMB viene acquistato dal cliente e resta di sua proprietà durante la durata del contratto. Il cliente effettua la manutenzione, tratta con cura il dispositivo e gli accessori (ad esempio: telecomando, cavi e trasformatore) e garantisce un utilizzo conforme al diritto applicabile e al contratto. Pena la decadenza della garanzia, è vietata l'apertura della cassa del TV-Box, la modifica del software e dell'hardware, la cessione dell'hardware a terzi, nonché l'esecuzione di un collegamento alla rete diverso da quello specificato nel contratto. Incombe al cliente l'obbligo di assicurare l'hardware contro eventuali danni.

AMB non assume alcuna responsabilità per l'esattezza, la completezza, l'attualità, la liceità e la disponibilità di contenuti creati da terzi accessibili tramite WAMBO TV (ad esempio: teletext, trasmissioni tv ecc.).

È esclusa la responsabilità di AMB per la perdita di registrazioni e per la mancata esecuzione di registrazioni. Lo spazio destinato alle registrazioni, rispettivamente all'archiviazione delle registrazioni sul server centrale è limitato. Le registrazioni che non vengono salvate nell'archivio entro 90 giorni vengono automaticamente cancellate. Essendo le registrazioni archiviate su server, l'eventuale sostituzione del TV-Box non comporta la perdita delle registrazioni precedentemente effettuate.

#### **Art. 20. Condizioni generali supplementari inerenti il servizio WAMBO telefono**

Il servizio WAMBO Telefono permette al cliente di effettuare e di ricevere chiamate telefoniche tramite la rete Internet (Voice over Internet Protocol o "VoIP").

L'iscrizione al servizio WAMBO Telefono presuppone la precedente sottoscrizione di un abbonamento a WAMBO Internet.

Le tariffe e le condizioni applicabili (ad esempio: tariffe telefoniche, prestazioni incluse nell'abbonamento di base) sono pubblicate ed aggiornate in tempo reale sul sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch). Le tariffe valide per il mese seguente o i mesi seguenti vengono pubblicate in genere con un preavviso di 10 giorni prima della fine del mese. Salvo quanto diversamente indicato in un documento contrattuale separato, le tariffe, le condizioni e l'estensione del servizio sono variabili nel tempo e possono essere modificate da AMB senza preavviso. Incombe al cliente, prima di effettuare una chiamata, di verificare lo stato attuale delle tariffe e del servizio sul sito [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch). In caso di riduzione dei prezzi, gli sconti concessi prima della riduzione dei prezzi possono essere adeguati.

La fruizione del servizio implica l'acquisto di apparecchi telefonici forniti da AMB. Il cliente è responsabile dell'acquisto, della sostituzione, dell'installazione e dell'aggiornamento di apparecchi funzionanti e adatti al servizio WAMBO Telefono durante tutta la durata del servizio. I requisiti tecnici, che possono variare senza preavviso a seconda del tempo e dell'evoluzione tecnologica, sono consultabili su [www.wambo.ch](http://www.wambo.ch).

Il servizio di telefonia fissa s'intende concesso ad uso esclusivo del cliente. Se l'utilizzo diverge notevolmente dal normale uso oppure se la connessione viene utilizzata per scopi speciali (ad esempio: collegamenti "machine-to-machine", selezione diretta e permanente), AMB si riserva il diritto di interrompere o ridurre il servizio o adottare altre misure ritenute adeguate, come pure di fatturare l'uso divergente rispetto al normale.

Il cliente è responsabile per qualsivoglia utilizzo del proprio collegamento, incluso l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati. Il cliente è tenuto, in particolare, al pagamento di tutti gli importi addebitati per l'uso del collegamento, più precisamente quelli per la selezione di numeri a pagamento e quelli addebitati su richiesta nella fattura di telecomunicazione. AMB mette a disposizione un portale per la consultazione del dettaglio delle proprie chiamate. Al cliente vengono fornite credenziali di accesso personali. Se non diversamente specificato, non vengono forniti resoconti o dettagli sotto altra forma.

Il cliente garantisce, con effetto anche per i terzi, che il proprio collegamento telefonico sarà utilizzato in maniera conforme al contratto e al diritto applicabile. È in particolare vietato l'utilizzo del collegamento telefonico per arrecare disturbo o molestia a terzi o per contattare ai fini pubblicitari terzi che hanno espresso, mediante asterisco ("\*") nell'elenco telefonico, il desiderio di non essere contattati.

La qualità e disponibilità del servizio dipendono da numerosi fattori indipendenti dalla volontà di AMB, fra i quali, in maniera determinante, l'efficienza delle rete Internet al momento della telefonata, l'efficienza e l'ampiezza di banda del collegamento Internet del cliente e dell'interlocutore, nonché la qualità ed efficienza dei dispositivi utilizzati dal cliente e dall'interlocutore. AMB non può pertanto garantire il funzionamento privo di interruzioni e disturbi del servizio WAMBO Telefono. AMB si riserva il diritto di eseguire in qualsiasi momento lavori di manutenzione alla propria rete. Questi lavori possono causare interruzioni o disturbi alla fruizione del servizio.

Per il traffico di voce e dati su reti o collegamenti di altri fornitori di servizi di telecomunicazione non possono essere fornite assicurazioni o garanzie in merito alla disponibilità, alla qualità, all'esercizio o all'assistenza.

In relazione ai servizi di telefonia per PMI (WAMBO Telefono PMI), valgono inoltre le seguenti disposizioni:

- a. il supporto WAMBO si limita ai servizi erogati nell'ambito dell'abbonamento "WAMBO PMI";
- b. non viene fornito alcun supporto all'installazione e/o alla configurazione di apparecchi di rete esistenti che non siano stati forniti da AMB in relazione ai servizi WAMBO PMI;
- c. il cliente è responsabile di verificare la compatibilità e il funzionamento dei propri servizi ICT (posta elettronica, informatica, sicurezza, server, rete interna, software, sito web ecc.) con la soluzione tecnica / piattaforma WAMBO PMI;
- d. l'eventuale assenza di corrente elettrica pregiudica anche il funzionamento della telefonia VoIP e dei servizi ad essa collegati (sistemi di allarme, telefoni di emergenza, ascensori, telesoccorso ecc.);
- e. l'invio di fax tramite Internet ("Fax over IP") è inaffidabile, soggetto ad errori e fallimento in invio e/o ricezione; per questo motivo, AMB non può rilasciare alcuna assicurazione o garanzia al riguardo; l'utente che sceglie tale modalità di comunicazione lo fa a proprio rischio e pericolo.

---

Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB)  
Vicolo Muggiasca 1a  
CH-6500 Bellinzona

Tel. 091 850 49 00  
Fax 091 821 88 40  
[amb@amb.ch](mailto:amb@amb.ch)

---