

Condizioni generali per la fornitura di prestazioni WAMBO per utenti Business

Disposizioni generali

Art. 1. Campo d'applicazione

Le presenti «Condizioni generali per la fornitura di prestazioni WAMBO per utenti Business» (nel seguito le «CG») sono applicabili alle forniture di beni e servizi WAMBO effettuate dall'Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB) - (nel seguito «AMB») a clienti, siano essi persone fisiche o giuridiche, attivi a livello commerciale.

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.

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. 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 oppure (senza averne l'obbligo) di invio delle condizioni 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. Eventuali accordi speciali pattuiti per iscritto sono riservati.

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. I tempi d'intervento in caso di disservizio sono definiti alla stipulazione del contratto.

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 oppure mediante comunicazione personale 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 intrusioni 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.

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 la stessa non sia 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. Egli assume le conseguenze e i danni in caso di mancata o intempestiva comunicazione.

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.

Art. 8. Definizione dei livelli di servizio (SLA)

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 ore 07:30 alle 18:00.

L'abbonamento internet Fiber Business (banda garantita) include il pacchetto "Premium SLA", che comprende il servizio di picchetto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con riferimento tanto ai componenti attivi (router, trasformatore, switch ecc.), quanto alla fibra (ad esempio in caso di strappo della medesima). AMB s'impegna a risolvere il malfunzionamento entro 8 ore all'interno degli orari di assistenza (MTTR-8).

È data facoltà al cliente Internet WAMBO Business su rete FTTH di integrare a pagamento nel proprio abbonamento il pacchetto Premium SLA, limitatamente ai componenti attivi.

Il cliente ha diritto al risarcimento del danno subito nel caso di mancata eliminazione del funzionamento entro i livelli di servizio stabiliti, nei limiti e alle condizioni previsti dalle presenti CG, ritenuto un importo di 3 (tre) canoni mensili.

Art. 9. 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 indenne 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. 10. Protezione dei dati personali, cookies

Il trattamento dei dati personali e la politica relativa ai cookies sono descritti nella Privacy e Cookies Policy, la quale è accessibile sul sito www.wambo.ch.

Art. 11. Tariffe, fatturazione e condizioni di pagamento

Le tariffe applicabili ai beni e/o servizi WAMBO sono indicate nel contratto. 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 è retto da uno specifico contratto. Ciascun contratto si ritiene concluso per una durata indeterminata e ha una durata minima, la quale viene specificata nella documentazione contrattuale, da calcolarsi 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 contrattuale applicabile, 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 contrattuale applicabile. 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
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 assicura la messa in priorità del traffico Business sulla propria infrastruttura ("banda prioritaria"), senza tuttavia alcuna garanzia sulla larghezza di banda effettivamente disponibile, essendo la banda medesima 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. Le velocità di trasmissione indicate in sede d'offerta, di modulo di sottoscrizione oppure di denominazione dei vari servizi rappresentano le migliori prestazioni possibili. Se attraverso il collegamento si ricevono altri servizi, questo può comportare una riduzione notevole della larghezza di banda disponibile.

AMB fornisce garanzie sulla larghezza di banda effettivamente disponibile ("banda garantita") solo se ciò è specificato espressamente nel contratto.

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 che lo richiede l'apparecchio CPE («Customer Premise Equipment») (o analogo dispositivo) / router e il relativo cavo di fibra ottica per effettuare il collegamento mediante fibra ottica ad Internet (nel seguito l'«Equipaggiamento»).

Il cliente è tenuto ad utilizzare l'Equipaggiamento conformemente alle raccomandazioni di AMB (<http://www.wambo.ch/it/privati/corporate/documenti>) e del fabbricante.

Qualora l'Equipaggiamento fornito da AMB risultasse difettoso, AMB è tenuta, a propria scelta, a ripararlo o a sostituirlo senza indugio entro il termine di garanzia di 24 mesi a far conto dalla data di acquisto. Se la causa del difetto è da attribuire ad un uso improprio da parte del cliente, ogni obbligo di garanzia decade e AMB ha la

facoltà di fatturare le spese dell'intervento e i costi di riparazione o 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 non assume alcun obbligo e/o responsabilità in relazione al corretto funzionamento di dispositivi forniti 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.

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/

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.

Art. 21. Condizioni generali supplementari inerenti il servizio WAMBO mobile

Il servizio WAMBO mobile permette al cliente di usufruire di servizi di telecomunicazione tramite l'infrastruttura di rete mobile.

I servizi mobile sono erogati da AMB facendo capo all'infrastruttura di un fornitore terzo di servizi di telecomunicazione svizzero autorizzato. Tale fornitore terzo è pertanto detentore, rispettivamente destinatario delle informazioni riguardanti il traffico delle telecomunicazioni generato dal cliente. Aderendo al servizio, il cliente accetta l'elaborazione e la comunicazione di dati tra AMB e detto fornitore terzo finalizzate all'erogazione del servizio e alla gestione del rapporto con il cliente. AMB non comunica al fornitore terzo l'identità del cliente, se non nell'interesse di quest'ultimo (ad esempio nell'ambito di consulenza tecnica erogata direttamente dal fornitore terzo) oppure su richiesta del cliente. Il fornitore terzo è vincolato contrattualmente al rispetto della sicurezza e della confidenzialità delle informazioni concernenti i clienti, nonché al divieto d'uso per finalità estranee alla fornitura dei servizi richiesti da AMB e/o dal cliente.

Eventuali servizi acquistati dal cliente direttamente dal fornitore terzo (ad es. pacchetti di dati oppure privilegi di roaming) oppure da altri fornitori di beni e/o servizi (ad es. servizi telefonici a valore aggiunto) sono disciplinati dalle condizioni contrattuali stabilite da detti terzi. AMB declina ogni responsabilità per l'entità, la disponibilità, la qualità e i costi di detti beni e/o servizi, trattandosi di un oggetto contrattuale tra terze parti.

La descrizione dei servizi in abbonamento mobile e dei relativi costi, nonché dei costi per eventuali prestazioni supplementari (fuori abbonamento) sono consultabili su www.wambo.ch. I costi di servizio e i prezzi che variano in funzione dell'utilizzo per la trasmissione dati, le chiamate internazionali e il roaming sono soggetti a modifiche senza preavviso. Le unità di fatturazione aperte vengono conteggiate come unità complete.

AMB non è tenuta a monitorare il consumo dei servizi da parte del cliente. Qualora i costi di utilizzo del cliente aumentino in misura eccessiva, AMB è autorizzata, senza averne l'obbligo, ad avvisare il cliente.

Al momento della registrazione, il cliente è tenuto a dimostrare la propria identità mediante un documento ufficiale valido. In seguito, il cliente è tenuto a fornire a AMB spontaneamente i propri dati anagrafici aggiornati e a comunicare tempestivamente online o per iscritto eventuali modifiche dei medesimi.

In caso di perdita di dati di accesso, password, codici o carte SIM (e simili), il cliente ha l'obbligo di informare tempestivamente AMB. Il cliente permane obbligato al pagamento delle prestazioni di servizio erogate indipendentemente dal fatto che tali prestazioni siano state richieste dal cliente oppure da terzi non autorizzati tramite il dispositivo e/o il collegamento del cliente.

Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB)

Vicolo Muggiasca 1a
CH-6500 Bellinzona

Tel. 091 850 49 00
Fax 091 821 88 40
amb@amb.ch
