



Condizioni generali SmartLife Care SA (CG)

1 Considerazioni generali

Le "Condizioni generali di SmartLife Care SA" (fornitore di servizi) ("CG") si applicano salvo nel caso in cui per un determinato servizio o un determinato gruppo di clienti non siano previste disposizioni diverse.

2 Oggetto del contratto

Questo contratto regola l'uso degli apparecchi SmartLife Care e dei servizi e servizi supplementari offerti al cliente dal fornitore di servizi.

3 Prestazioni del fornitore di servizi

Disposizioni generali

L'entità dei singoli servizi (servizi e servizi supplementari) è descritto nelle brochure attualmente vigenti, nelle condizioni d'offerta e al sito web del fornitore di servizi www.smartlife-care.ch. Il fornitore di servizi può ricorrere a terzi per l'erogazione delle prestazioni. Al cliente non viene riconosciuto alcun diritto a una specifica configurazione dell'infrastruttura del fornitore di servizi, né al mantenimento di servizi accessibili attraverso detta infrastruttura. Il fornitore di servizi ha la facoltà, previo adeguato preavviso, di sospendere in qualsiasi momento la fornitura di un servizio, senza dover corrispondere alcun risarcimento.

Manutenzione

Durante gli orari di esercizio, il fornitore di servizi si impegna a riparare eventuali malfunzionamenti che rientrano nel proprio settore di competenza entro un termine ragionevole. Se il fornitore di servizi viene incaricato di riparare guasti non causati dalla propria infrastruttura, i costi possono essere addebitati al cliente. **Il fornitore di servizi ha la facoltà di sospendere o limitare l'utilizzo degli apparecchi al fine di riparare guasti, eseguire lavori di manutenzione, introdurre nuove tecnologie ecc.**

4 Campo di applicazione, requisiti

Il fornitore di servizi eroga i servizi collegati agli apparecchi SmartLife Care e i servizi aggiuntivi esclusivamente sul territorio della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. Le chiamate di emergenza possono essere effettuate solo se è disponibile un livello di copertura sufficiente della rete di telefonia mobile necessaria al funzionamento del servizio di chiamata di emergenza. Nelle zone fuori copertura, nelle zone isolate, nei seminterrati, nei garage e in zone simili oppure in caso di guasti tecnici alla rete di telefonia mobile, il servizio di chiamata di emergenza non può essere erogato. Gli apparecchi SmartLife Care che possono raccogliere e inviare le coordinate GPS, possono rilevare queste ultime solo all'aperto. Tali coordinate, inoltre, a seconda della zona e della località geografica, possono discostarsi dai dati reali.

5 Servizi della centrale di allarme

I servizi della centrale di allarme sono standardizzati e vengono addebitati in base ai prezzi in vigore alla stipulazione del contratto. La centrale di allarme, a seconda del tipo di comunicazione pervenuta o dell'accordo con il cliente, e non prima di aver svolto l'iter di verifica, avvia le misure d'intervento adeguate rivolgendosi alle sedi competenti in questi casi (polizia, pompieri, ambulanza ecc.). Il cliente è stato informato, ha preso atto e accetta che il fornitore di servizi non possa influenzare in alcun modo né l'effettiva prestazione dell'intervento, né il tipo di intervento o le competenze locali e oggettive del servizio d'intervento contattato.

6 Prestazioni della centrale di allarme

La centrale di allarme del fornitore di servizi risponde ogni giorno, 24 ore su 24, alle chiamate inoltrate attraverso gli apparecchi SmartLife Care del cliente acquistati dal suddetto fornitore. In caso di chiamata di emergenza valida, la centrale di allarme avvia le misure concordate in questi casi con il cliente a nome di quest'ultimo (avviso a determinate persone, mobilitazione di servizi di soccorso ecc.). Queste misure vengono avviate solo se:

- a. è stato concordato un intervento specifico (la centrale di allarme non è tenuta ad avviare misure se esse non sono state precedentemente concordate);
- b. il cliente, ovvero il proprietario dell'apparecchio SmartLife Care, non revoca tempestivamente la chiamata d'emergenza segnalandola come falso allarme.

I costi di eventuali falsi allarmi (ad esempio, le commissioni richieste dalle organizzazioni di soccorso in caso di falso allarme) sono a carico del cliente.

Il cliente acconsente alla registrazione dei colloqui effettuati nell'ambito dell'esecuzione del servizio e al salvataggio dei dati di geolocalizzazione.

7 Prestazioni di servizi supplementari forniti da terzi (partner del fornitore di servizi)

Per prestazioni di servizi supplementari ordinati dal cliente al fornitore di servizi e forniti da terzi (fornitore di servizi terzo), si applicano le rispettive descrizioni delle prestazioni e le condizioni di garanzia valide per il fornitore di servizi terzo. A questo proposito, si fa riferimento alle Condizioni generali di contratto del fornitore di servizi terzo nella rispettiva versione valida. Le Condizioni generali di contratto del fornitore di servizi terzo vengono messe a disposizione del cliente al momento del completamento dell'ordinazione di ciascuna prestazione supplementare e sono disponibili nel Download Center sul sito web del fornitore di servizi all'indirizzo «<http://www.smartlife-care.ch>» www.smartlife-care.ch.

Servizio d'intervento di Securitas SA

Il fornitore di servizi fa riferimento alle «Condizioni contrattuali speciali (CCS-ID) di Securitas SA per i servizi d'intervento "SECURIINTERVENTION"». Le presenti condizioni contrattuali vengono messe a disposizione del cliente in formato elettronico al momento della stipulazione del contratto e sono disponibili nel Download Center della homepage www.smartlife-care.ch.

8 Prestazioni del cliente

Pagamento

Il cliente è responsabile del pagamento dei servizi percepiti entro i termini previsti.

Password ecc.

Il cliente è tenuto a custodire in modo sicuro le password, i codici di identificazione, i dati di login, ecc. e a prevenire l'accesso di terzi agli stessi.

Impiego conforme alle disposizioni di legge e al contratto

Il servizio è destinato esclusivamente al normale utilizzo. Possono essere impiegati per scopi particolari solo previa autorizzazione scritta del fornitore di servizi. Il cliente è responsabile dell'impiego del servizio in conformità con le disposizioni di legge e con il contratto. In particolare si considerano una violazione della legge e del contratto:

- l'utilizzo dell'apparecchio SmartLife Care in assenza di emergenze (qualsiasi situazione imprevista di potenziale pericolo per le cose, gli animali o l'incolumità fisica delle persone);
- le attività volte a molestare o impaurire terze persone;
- le attività di hacking (tentativi di accesso fraudolento nei sistemi informatici ecc.) e spionaggio nei confronti di altri utenti o dei loro dati e attacchi a scopo fraudolento (phishing);
- qualsiasi forma di intrusione nella sfera privata di terzi o di sua divulgazione, anche se rientra nell'ambito di dominio del cliente;
- attività finalizzate a danneggiare o mettere in pericolo l'infrastruttura o gli apparecchi di terzi mediante software dannosi o altre misure;
- uso del collegamento mobile integrato nel sistema del cliente per finalità estranee all'effettuazione di chiamate di emergenza o di simulazioni di allarme.

In presenza di prove relative a un impiego illecito o in violazione del contratto, il cliente è tenuto a fornire al fornitore di servizi informazioni in merito a tale utilizzo.

Responsabilità per il contenuto

Il cliente è responsabile del contenuto delle informazioni (voce e dati in qualsiasi forma), che fa trasmettere o elaborare dal fornitore di servizi, oppure che rende accessibili a terzi.

Responsabilità per l'utilizzo

Il cliente è responsabile di qualsiasi impiego dei propri apparecchi, servizi e collegamenti, anche da parte di terzi. In particolare, il cliente è tenuto a pagare tutti gli importi addebitati in seguito all'utilizzo dei servizi. Questo vale anche per prodotti o servizi acquistati o ordinati presso il fornitore di servizi tramite i suoi collegamenti o equipaggiamenti (per conto proprio o di terzi). Il cliente è in ogni caso responsabile del pagamento delle tariffe dovute a terzi (spese per intervento dei vigili del fuoco dovuto a falso allarme, installazione, tariffe di trasmissione, contributi cantonali, ecc.). Se il cliente mette a disposizione di minorenni o persone seguite da un tutore legale i servizi acquistati presso il fornitore di servizi, si assume la responsabilità dell'osservanza delle relative disposizioni di legge.

9 Collaborazione attiva del cliente

Il cliente è tenuto a concordare preventivamente con la centrale di allarme le misure da avviare in caso di chiamata di emergenza. A questo scopo, il cliente deve utilizzare il tool messo a disposizione sul portale di accesso del fornitore di servizi nel sistema di gestione della clientela di quest'ultimo oppure deve comunicarlo per iscritto per posta/tramite la cartolina di registrazione. Inoltre, il cliente deve comunicare tempestivamente alla centrale di allarme, secondo le modalità da essa stabilite:

- a. qualsiasi modifica ai dati personali da lui forniti, in particolare dell'indirizzo e del numero di telefono al quale risulta raggiungibile. Questo vale anche per i dati relativi a eventuali terzi cui ha consegnato gli apparecchi SmartLife Care per l'utilizzo;
- b. qualsiasi modifica in merito alle misure da adottare da parte della centrale di allarme.

Queste modifiche entrano in vigore non prima di 24 ore dopo che il fornitore di servizi, ovvero la sua centrale di allarme, sia venuto in possesso di tutte le informazioni, istruzioni e deleghe del cliente necessarie a questo riguardo. Fino a quel momento verranno utilizzate le informazioni fornite inizialmente alla centrale di allarme. Il cliente autorizza espressamente il fornitore di servizi, ovvero la centrale di allarme, ad adottare le misure concordate. In particolare, in caso di chiamata, autorizza il fornitore di servizi, ovvero la centrale di allarme, ad autorizzare l'accesso al domicilio, chiedere l'intervento delle autorità statali e intraprendere tutte le azioni necessarie a scongiurare eventuali danni a nome e per conto del cliente. A questo scopo, il cliente si impegna, tra l'altro, a far pervenire sempre al fornitore di servizi le deleghe scritte da esso richieste e che devono essere presentate a terzi per l'erogazione delle prestazioni.

10 Doveri del cliente

I servizi collegati agli apparecchi richiedono una collaborazione mirata e adeguata da parte del cliente. Il cliente è tenuto a leggere le istruzioni per l'uso e l'ulteriore documentazione e a tenere conto delle raccomandazioni ivi riportate. Se il cliente consegna gli apparecchi a terzi, deve accertarsi che essi siano in grado di utilizzarli correttamente, ovvero che comprendano e sappiano usarne le principali funzioni. Questo vale soprattutto se i terzi in questione sono bambini, anziani, persone malate, collaboratori di un'impresa e simili.

Con la presente il cliente conferma il consenso di questi terzi a tutte le azioni e misure che il fornitore di servizi adotta nell'ambito dell'adempimento del presente contratto (in particolare l'assenso all'archiviazione dei dati personali, alla registrazione dei colloqui, alla geolocalizzazione, alla comunicazione a terzi ecc.). In ogni caso, il cliente si impegna a esonerare e tenere indenne il fornitore di servizi da qualsiasi rivendicazione di questi terzi.

Il cliente si impegna altresì a controllare regolarmente il funzionamento degli apparecchi SmartLife Care, soprattutto il livello di carica delle batterie e la loro modalità di ricarica. Il fornitore di servizi raccomanda di effettuare mensilmente almeno una simulazione di chiamata, nel qual caso il cliente ne informerà anticipatamente i destinatari. Il cliente si assicura che i contatti in caso di allarme siano corretti e che il destinatario della chiamata di emergenza sappia come comportarsi in una tale evenienza. I numeri di telefono delle organizzazioni di pronto intervento come polizia, pompieri, ambulanza ecc. non possono essere utilizzati come contatti in caso di allarme. Il cliente comunica al fornitore di servizi eventuali modifiche all'indirizzo di fatturazione, così come altri eventuali indirizzi di emergenza, o altri indirizzi, per iscritto o tramite l'interfaccia stabilita da quest'ultimo.

11 Equipaggiamento presso il cliente/i terminali

Disposizioni generali

Il cliente provvede per tempo e a proprie spese alla predisposizione, alla manutenzione e alla rimozione (al termine del contratto) dell'infrastruttura necessaria (apparecchi, hardware, software ecc.). L'utilizzo dei servizi presuppone l'impiego di apparecchi adeguati da parte del cliente. **Se il cliente usa apparecchi o servizi diversi da quelli messi a disposizione o consigliati dal fornitore di servizi, lo fa a proprio rischio e pericolo.** In questo caso il fornitore di servizi non è tenuto a offrire i propri servizi per i suddetti servizi o apparecchi. In particolare, egli non è tenuto a rispondere alle chiamate da tali apparecchi o servizi di terzi, né a renderne possibile il funzionamento o la conformità, né a ripararne eventuali guasti.

Il cliente è responsabile dell'acquisto, della configurazione, della garanzia del funzionamento e della verifica della conformità alle disposizioni di legge della propria infrastruttura. Il fornitore di servizi non garantisce al cliente alcuna protezione degli investimenti.

Accesso del fornitore di servizi all'equipaggiamento del cliente

Allo scopo di eseguire operazioni di configurazione, manutenzione o ottimizzazione, ovvero l'ampliamento dei propri servizi, il fornitore di servizi è autorizzato ad accedere tramite la rete di telecomunicazione, o in altro modo, all'infrastruttura o all'apparecchiatura impiegata per usufruire dei servizi e a richiamare, visionare, salvare, modificare, aggiornare o cancellare dati tecnici o software ivi presenti.

Nell'ambito di questo accesso, il fornitore di servizi prende visione dei dati del cliente direttamente correlati alla configurazione dell'apparecchio e dei servizi. Il fornitore di servizi non risponde di eventuali danni all'infrastruttura o agli apparecchi del cliente successivi all'accesso suddetto, salvo nel caso in cui sia comprovato che essi siano stati provocati dall'accesso da parte del fornitore di servizi.

Misure di protezione

Il cliente protegge la sua infrastruttura, i suoi apparecchi e i suoi dati dall'accesso non autorizzato da parte di terzi. In conformità allo stato della tecnica, il cliente adotta, in particolare, misure adeguate per evitare che la sua infrastruttura e i suoi apparecchi siano usati per la diffusione di contenuti illegali o in altro modo dannosi (in particolare pubblicità di massa illecita (spam), messaggi fraudolenti (e-mail/SMS a scopo di phishing), pagine Internet fraudolente (ad esempio, false pagine di login), software dannosi come virus, trojan, worm, ecc.). Se un apparecchio del cliente danneggia o mette in pericolo un servizio, un terzo o gli impianti del fornitore di servizi o di terzi, o se il cliente utilizza apparecchi non ammessi, il fornitore di servizi, senza alcun preavviso e indennizzo, può interrompere la sua fornitura di servizi, scollegare l'apparecchio del cliente dalla rete di telecomunicazioni e richiedere il risarcimento dei danni.

Apparecchi a noleggio di proprietà di SmartLife Care SA

Quando SmartLife Care SA concede un apparecchio a noleggio o in prestito, esso resta di proprietà di SmartLife Care SA per tutta la durata della sua fruizione. La costituzione di diritti di pegno o di ritenzione sull'apparecchio a favore di terzi è espressamente esclusa. In caso di pignoramento, ritenzione o confisca, il cliente è tenuto a informare immediatamente SmartLife Care SA e a comunicare all'ufficio d'esecuzione e all'ufficio fallimenti la proprietà di SmartLife Care SA. Una volta cessata la fruizione dei servizi, il cliente è tenuto a rispedire l'apparecchio intatto a SmartLife Care SA entro 10 giorni. Se il cliente viene meno a quest'obbligo, SmartLife Care SA si riserva di addebitare al cliente l'apparecchio non restituito.

12 Prezzi

Disposizioni generali

Fanno fede i prezzi e le tariffe del fornitore di servizi attualmente in vigore e pubblicati su www.smartlife-care.ch. Il fornitore di servizi può rendere noti prezzi e tariffe immediatamente prima dell'utilizzo di un determinato servizio.

Inizio dell'obbligo di pagamento; blocco del servizio

L'obbligo di pagamento comincia di norma al momento della stipulazione del contratto, ovvero della sua modifica. Anche durante l'eventuale blocco di un servizio vengono messi in conto al cliente gli importi dovuti conformemente al contratto. Salvo disposizioni giuridiche contrarie, il fornitore di servizi esige una tassa specifica per il blocco e lo sblocco del servizio.

13 Abusi

Se l'utilizzo si discosta sensibilmente dall'uso consueto o se esiste il sospetto di un comportamento non conforme alle disposizioni giuridiche e contrattuali, il fornitore di servizi ha la facoltà di richiamare il cliente a un uso conforme alle disposizioni giuridiche e contrattuali, di modificare, limitare o cessare la fornitura delle proprie prestazioni senza preavviso e indennizzo, di risolvere il contratto immediatamente e senza alcun indennizzo ed eventualmente di chiedere il risarcimento dei danni e l'esonero da pretese di terzi. Lo stesso vale nel caso in cui i dati del cliente forniti in sede di stipulazione del contratto o di ordinazione non siano veritieri o siano incompleti.

14 Fatturazione e condizioni di pagamento

Disposizioni generali

Il fornitore di servizi emette la fattura in base alle proprie registrazioni. L'importo corrispondente deve essere pagato entro il termine di scadenza indicato sulla fattura. Qualora non sia indicata alcuna data, la scadenza corrisponde alla data della fattura più 30 giorni.

Le obiezioni del cliente relative alla fatturazione devono essere sollevate entro tre mesi dal periodo di fruizione contestato. Trascorso questo periodo, la fattura in questione si considera accettata da parte del cliente.

Se le obiezioni riguardano solo una parte dell'importo della fattura, il fornitore di servizi può pretendere il pagamento entro i termini previsti dell'altra parte dell'importo non contestata. Con la cessazione del contratto diventano esigibili tutti i pagamenti in sospeso (ossia anche i canoni residui fino alla scadenza della durata minima del servizio o della durata di prolungamento). Entrambe le parti possono presentare le contropretese non contestate.

Ritardo di pagamento

Qualora il cliente non abbia provveduto né a pagare la fattura, né a sollevare per iscritto obiezioni fondate entro il termine di scadenza previsto, cade automaticamente in mora. Nel contempo, entro i limiti ammessi dalla legge, il fornitore di servizi può interrompere la fornitura di tutte le prestazioni, adottare altri provvedimenti per evitare danni peggiori e/o risolvere il contratto senza preavviso e indennizzo. Il cliente si fa carico di tutti i costi che il fornitore di servizi deve sostenere a causa del ritardo nel pagamento. In particolare, il cliente è tenuto a corrispondere al fornitore di servizi un interesse di mora pari al 5% oltre a una **tassa di sollecito pari a CHF 30 per ciascun sollecito. In caso di riscossione da parte di terzi, il cliente è tenuto al pagamento di un'ulteriore tassa per le operazioni d'incasso. In caso di mancata copertura del conto del cliente per l'addebito diretto, il fornitore di servizi può esigere una tassa amministrativa pari a un importo minimo di CHF 40.**

Sicurezza

In caso di dubbi sulla capacità del cliente di rispettare le condizioni di pagamento previste dal contratto o in caso di eventuale difficoltà nell'incassare gli importi dovuti, il fornitore di servizi può anche chiedere un pagamento anticipato o una garanzia. Se il cliente non corrisponde né l'una, né l'altra, il fornitore di servizi ha facoltà di prendere gli stessi provvedimenti adottati in caso di ritardo nel pagamento. Alle garanzie sotto forma di deposito in contanti si applica il tasso di interesse di mercato relativo ai conti di risparmio. Il fornitore di servizi può opporre in compensazione le garanzie fornite dal cliente per riscuotere i crediti dovuti da quest'ultimo.

Ordinazione o acquisto di prodotti e servizi

Per i prodotti e i servizi addebitati mediante fattura, salvo diverse disposizioni di legge, valgono sempre le condizioni descritte al paragrafo 7 nel caso in cui il fornitore di servizi si faccia carico solo dell'incasso delle forniture o dei servizi di terzi. I prodotti rimangono di proprietà di SmartLife Care SA fino al saldo della fattura.

Cessazione dell'obbligo di pagamento

L'obbligo di pagamento cessa al più presto con la restituzione degli apparecchi noleggiati a *SmartLife Care SA, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen.*

15 Numeri di telefono e altri elementi d'indirizzo

Non sussiste alcun diritto di assegnazione o mantenimento di un determinato numero di telefono o altro elemento d'indirizzo (ad esempio l'indirizzo IP). Il fornitore di servizi li mette a disposizione per l'uso del cliente. Essi non diventano proprietà del cliente e pertanto non possono essere venduti, costituiti in pegno, ereditati o trasferiti a terzi, salvo espressa autorizzazione del fornitore di servizi. Quest'ultimo può ritirarli o modificarli senza indennizzo, qualora necessario per motivi amministrativi, operativi o tecnici, oppure in caso di contenziosi tra utenti privati riguardanti numeri di telefono. Fatta salva la portabilità a un altro fornitore, con la cessazione della fruizione del relativo servizio gli elementi di indirizzo ritornano, senza indennizzo, al fornitore di servizi che potrà assegnarli ad altri clienti.

16 Protezione dei dati

Disposizioni generali

Per quanto concerne il trattamento dei dati, il fornitore di servizi si attiene alla legislazione vigente, in particolare a quella che regola le telecomunicazioni e la tutela dei dati personali. Il fornitore di servizi rileva, salva ed elabora solo i dati necessari per la fornitura dei servizi, la gestione e cura dei rapporti con il cliente, in particolare per la garanzia di un servizio di maggiore qualità, per la sicurezza del funzionamento e dell'infrastruttura, così come per la fatturazione.

Il cliente autorizza il fornitore di servizi a:

- **richiedere informazioni sul suo conto ai fini della stipulazione e dell'esecuzione del contratto, ovvero a comunicare dati riguardanti la sua condotta di pagamento;**
- **comunicare a terzi i suoi dati ai fini della riscossione;**
- **elaborare i suoi dati per scopi di marketing, in particolare per la creazione e lo sviluppo dei suoi servizi in conformità a esigenze specifiche e per offerte personalizzate;**
- **registrare i colloqui e archivarli per un massimo di 6 mesi;**
- **salvare i dati di geolocalizzazione del cliente.**

Il cliente ha la facoltà di limitare o vietare l'utilizzo dei propri dati per scopi di marketing.

Prestazione di servizi insieme a terzi

Qualora, per l'erogazione di un servizio, il fornitore si avvalga della collaborazione di terzi o qualora il cliente acquisti prodotti o servizi di terzi tramite gli impianti del fornitore, quest'ultimo può comunicare a terzi i dati del cliente, nella misura in cui ciò dovesse essere necessario per la prestazione di tali servizi o per la fornitura di prodotti. Il cliente è consapevole che terzi potranno far valere autonomamente i loro diritti nei suoi confronti, nella misura in cui questi diritti siano contemplati dal presente contratto.

Trattamento dei dati all'estero da parte di terzi incaricati

Per la fornitura delle proprie prestazioni il fornitore di servizi in alcuni casi deve acquistare prodotti e servizi da produttori e fornitori stranieri, che per adempiere al proprio mandato, ad esempio per gli interventi di manutenzione, possono accedere ai dati personali o ai dati di telecomunicazione presenti nei sistemi del fornitore di servizi o elaborare tali dati dalla loro sede all'estero.

Le sedi dei fornitori di prodotti e servizi possono essere negli USA o in altri paesi in cui le norme in vigore sulla tutela dei dati personali garantiscono un livello di protezione inferiore rispetto a quello offerto in Svizzera. In questi casi garantiamo una tutela adeguata ai sensi delle normative vigenti in Svizzera ad esempio attraverso la stipula con i destinatari delle cosiddette EU Model Clauses, una serie di clausole contrattuali introdotte dalla Commissione europea per fornire una protezione adeguata dei dati personali in caso di trasferimenti degli stessi oltre confine.

17 Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto il cliente ha il diritto inalienabile e non esclusivo di uso e fruizione dei servizi e dei prodotti, fintantoché questi non siano diventati di sua proprietà. Il contenuto e l'estensione di questo diritto derivano dai documenti contrattuali. Tutti i diritti dei beni immateriali già esistenti o costituiti nel corso dell'adempimento del contratto, inerenti ai servizi e ai prodotti offerti dal fornitore dei servizi, rimangono proprietà di quest'ultimo o di terzi autorizzati. In particolare, il cliente non può decompilare il software impiegato, sviluppare prodotti basati su di esso, eliminare indicazioni di copyright o impiegarlo secondo modalità non esplicitamente consentite dal contratto. In caso di violazione da parte del cliente di diritti immateriali di terzi, il cliente è tenuto a tutelare il fornitore di servizi da qualsiasi rivalsa degli stessi terzi.

18 Limitazioni dell'impiego / garanzia

Interruzioni

Il fornitore di servizi si impegna ad assicurare un'elevata disponibilità dei propri servizi. Tuttavia, egli non può garantire che il funzionamento degli apparecchi forniti, delle reti di telecomunicazione da lui impiegate (in particolare la rete di telefonia mobile), della sua infrastruttura o dei suoi servizi sia sempre esente da interruzioni e guasti.

Reti e servizi di terzi

Per quanto riguarda le reti impiegate per i servizi del fornitore, non è possibile assicurarne o garantirne disponibilità, qualità, operatività o assistenza.

Rischi nell'impiego del servizio; misure del fornitore di servizi

Il fornitore di servizi adotta misure adeguate per proteggere le sue attrezzature e la sua comunicazione elettronica con il cliente da interventi di terzi. **Tuttavia non può garantire che:**

- l'infrastructure utilisée est intégralement protégée contre les accès non autorisés ou les écoutes non autorisées;
- spamming, software dannosi, spyware, attacchi di hacker o phishing, ecc. non compromettano l'uso del servizio, non danneggino l'infrastruttura o gli apparecchi del cliente (ad es. apparecchi SmartLife Care) o la compromettano in altro modo.

Il fornitore di servizi è autorizzato a controllare l'integrità delle misure sicurezza degli apparecchi collegati alla rete di telecomunicazione, ad applicare filtri e **ad adottare ulteriori misure** per proteggere l'infrastruttura propria, del cliente o di terzi da attacchi illeciti o altrimenti dannosi o per impedire usi illeciti o non conformi alle disposizioni contrattuali.

Contenuti

Il fornitore di servizi non può assumersi alcuna responsabilità per:

- i contenuti da esso trasmessi o modificati per conto del cliente o resi disponibili da quest'ultimo al fornitore di servizi o a terzi;
- i contenuti ottenuti dal cliente tramite le reti di telecomunicazione impiegate;
- la correttezza, la completezza, l'attualità, la legalità, l'adeguatezza, la disponibilità e il recapito puntuale di informazioni create da terzi, consultabili da terzi o rese accessibili attraverso i servizi del fornitore.

Trasloco

Se il cliente trasloca, il fornitore di servizi non può garantire di poter fornire al nuovo domicilio i suoi servizi nella stessa misura e qualità precedenti, né il (ri)utilizzo degli apparecchi da lui acquistati inoltre. Gli oneri per gli interventi possono variare a seconda della località.

Terminali

Il periodo di garanzia per gli apparecchi acquistati è di tre anni (accessori 2 anni). In caso di un guasto non a lui imputabile, il cliente ha facoltà di restituire il relativo apparecchio, provvisto di ricevuta d'acquisto o certificato di garanzia a *SmartLife Care SA, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen*. A seconda del guasto, il fornitore di servizi provvede alla riparazione o alla sostituzione gratuita dell'apparecchio con uno nuovo o come nuovo. È esclusa qualsiasi altra garanzia per evizione e sulle cose, entro i limiti consentiti dalla legge.

19 Responsabilità del fornitore di servizi

Condizioni generali di responsabilità

In caso di violazioni contrattuali, il fornitore di servizi risponde solo dei danni accertati, nella misura in cui non riesca a dimostrare la propria incolpevolezza. Si esclude la responsabilità per danni conseguenti a negligenza leggera. Il fornitore di servizi risarcisce tuttavia danni materiali e patrimoniali per ogni sinistro fino a un controvalore corrispondente alle prestazioni usufruite nell'ultimo anno contrattuale e, in ogni caso, per un valore massimo di CHF 50'000 CHF. La responsabilità del fornitore di servizi per danni successivi, mancato guadagno o perdita di dati, nei limiti previsti dalla legge, è in ogni caso esclusa. Il fornitore di servizi non risponde inoltre di danni derivanti da uso illecito o non conforme al contratto dei suoi servizi o degli apparecchi acquistati o noleggiati dal cliente.

Forza maggiore

Il fornitore di servizi non risponde di interruzioni temporanee, limitazioni parziali o totali della fornitura dei servizi o dell'impossibilità della stessa qualora ciò sia dovuto a cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intendono, in particolare, eventi naturali di particolare intensità (valanghe, inondazioni ecc.), conflitti bellici, scioperi, restrizioni amministrative imprevedute, interruzione di corrente, infestazione da virus, interruzione delle telecomunicazioni ecc.

Acquisto di merci o servizi di terzi

Salvo accordi diversi, se il cliente acquista prodotti o servizi di terzi attraverso i propri impianti, il fornitore di servizi non è controparte contrattuale. Il fornitore di servizi non si assume alcuna responsabilità, né fornisce alcuna garanzia per i servizi o i prodotti ordinati o acquistati secondo questa modalità, anche se effettua le relative operazioni d'incasso.

20 Nessuna garanzia per l'intervento di terzi

Il cliente è informato del fatto che i requisiti per un intervento, i profili d'intervento o i tempi d'intervento delle sedi competenti eventualmente disponibili possono variare a seconda della località e che il fornitore di servizi non può influenzerli in alcun modo. Per questo motivo il fornitore di servizi non garantisce che la misura richiesta dalla centrale di allarme conduca a un intervento del servizio interessato, né che l'intervento avvenga tempestivamente, e declina pertanto qualsiasi responsabilità a questo riguardo. Tuttavia, il cliente è sempre tenuto a informarsi presso le sedi locali competenti, ad adottare le precauzioni del caso e a metterne al corrente il fornitore di servizi.

21 Durata e disdetta

Disposizioni generali

Il contratto ha una durata indeterminata. Può essere risolto da ambo le parti rispettando un preavviso di 30 giorni dalla fine di ogni mese. La disdetta può riguardare l'intero rapporto contrattuale oppure, ove previsto, eventuali singoli servizi. La disdetta del contratto è possibile una volta trascorsa la durata minima del servizio o la durata di prolungamento. La disdetta deve essere comunicata per iscritto, a meno che il fornitore di servizi non accetti in casi isolati una diversa forma di risoluzione del contratto. È fatta riserva di accordi specifici su opzioni con durate diverse, in particolare più corte e fisse.

Durata minima del servizio e durata di prolungamento

Altri documenti contrattuali possono prevedere durate minime o di prolungamento per tutti i servizi o per alcuni di loro. Durante tali periodi, le richieste da parte del cliente circa eventuali modifiche del pacchetto di servizi non possono essere soddisfatte dal fornitore di servizi o possono essere esaudite solo dietro il pagamento dei relativi costi definiti da quest'ultimo. Se durante il periodo di durata minima o il periodo di prolungamento il cliente disdice il contratto ("risoluzione anticipata") oppure se il fornitore di servizi cessa anticipatamente di erogare un servizio per uno dei motivi indicati al paragrafo 7, il cliente è tenuto a corrispondere a quest'ultimo il canone residuo fino allo scadere del periodo minimo, ovvero della proroga. Sono fatte salve le eventuali regolamentazioni derogatorie. Se il fornitore di servizi risolve il contratto anticipatamente, senza che sussista uno dei motivi riportati al paragrafo 7, il cliente non è tenuto al pagamento dei canoni residui.

22 Elenco delle prestazioni

Il fornitore di servizi può mettere a disposizione del cliente in modo appropriato un elenco delle prestazioni relativo a determinati servizi da lui utilizzati o alla loro totalità. Se il cliente non chiede la correzione delle indicazioni errate nelle modalità ed entro il termine indicati sull'elenco delle prestazioni, quest'ultimo diventa parte integrante del contratto. Se il fornitore di servizi constata che l'elenco delle prestazioni è errato, può inviare al cliente una versione corretta.

23 Modifiche

Modifiche di prezzi e servizi

Il fornitore di servizi si riserva il diritto di modificare i prezzi e le prestazioni offerte in qualsiasi momento.

Il fornitore di servizi comunicherà le modifiche al cliente nei modi opportuni. Qualora l'aumento dei prezzi applicato dal fornitore di servizi sia tale da indurre una maggiorazione complessiva dell'onere a carico del cliente oppure se il fornitore modifica un servizio utilizzato dal cliente a notevole svantaggio di quest'ultimo, il cliente ha facoltà di disdire anticipatamente il servizio in questione fino al momento dell'entrata in vigore della modifica, senza alcun costo aggiuntivo. In caso contrario, le modifiche sono considerate accettate.

Modifiche delle CG

Il fornitore di servizi si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le CG. Il fornitore di servizi informa i clienti circa le modifiche delle CG in modo adeguato e con anticipo. Se le modifiche risultano svantaggiose per il cliente, quest'ultimo può disdire anticipatamente il contratto prima della data di entrata in vigore di tali modifiche senza incorrere in alcuna conseguenza finanziaria. **In caso di mancato riscontro da parte del cliente entro un mese, le modifiche sono considerate accettate.**

24 Trasferimento

Il trasferimento del contratto o dei diritti o doveri da esso derivanti richiede la previa autorizzazione scritta di entrambe le parti. Il fornitore di servizi può trasferire il presente contratto, o i diritti e i doveri da esso derivanti, senza l'autorizzazione del cliente, a un'altra società, purché questa società sia controllata direttamente o indirettamente dallo stesso fornitore di servizi oppure purché questa società controlli direttamente o indirettamente il fornitore di servizi. Inoltre il fornitore di servizi, al contrario del cliente, ha facoltà di trasferire o cedere a terzi i crediti esistenti o futuri derivanti da questo contratto.

25 Foro competente e diritto applicabile

Il contratto sottostà al diritto svizzero. **Il foro competente esclusivo è quello di Brüttsellen.** I fori imperativi rimangono riservati (cfr. in particolare gli art. 32 e 35 CPC riguardanti i consumatori).

Ulteriori informazioni

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Numero verde: 0848 65 65 65
(tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00)

www.smartlife-care.ch