

1. In generale

La "Condizioni Speciali Wingo internet, TV e rete fissa" si applicano ai servizi Internet, TV e rete fissa in aggiunta alle Condizioni generali per prestazioni di Swisscom ("CG"). In caso di conflitto, le Condizioni Speciali avranno la precedenza. Con il marchio Wingo, Swisscom (Svizzera) SA (di seguito denominato "Wingo") fornisce i servizi Internet, TV e telefonia di rete fissa (VoIP) alla/al cliente (di seguito "il cliente").

2. Prestazioni di Wingo Internet

2.1 Accesso a internet

Il servizio internet di Wingo consente al cliente l'accesso a internet. Wingo non garantisce alcuna larghezza di banda minima. Le velocità di trasmissione indicate rappresentano le migliori prestazioni possibili e non possono essere garantite. Eventuali limitazioni possono derivare dalla lunghezza della linea tra il collegamento telefonico e la centrale locale nonché dalla qualità dei conduttori in rame. Se attraverso il collegamento di rete fissa si ricevono altri servizi, questo può comportare possibili riduzioni della larghezza di banda. Inoltre, Wingo non offre nessuna garanzia che le informazioni trasmesse per internet (per es. e-mail) vengano recapitate al cliente risp. al destinatario.

2.2 Disponibilità dei servizi

In casi eccezionali l'attivazione dei servizi può non essere possibile (p.es. mancanza di copertura di rete, collegamento domestico non disponibile) o non essere opportuna (p.es. insufficiente larghezza della banda disponibile su un determinato collegamento). In questi casi Wingo si riserva la facoltà di non attivare i servizi. L'obbligo di fornire una prestazione nasce, per tutti i servizi, nel momento in cui da parte di Wingo è stata verificata l'esistenza di tutti i requisiti richiesti ed è stata data la relativa conferma. Per attivare i servizi può essere necessario verificare il collegamento presso il cliente. All'occorrenza, Wingo o una ditta esterna appositamente incaricata si recherà presso il cliente per verificare il collegamento e attivare la linea direttamente in loco. A queste prestazioni si applicano le condizioni di offerta e i prezzi attualmente in vigore pubblicati su www.wingo.ch.

2.3 Indirizzi IP statici

Il funzionamento di un indirizzo IP statico per il servizio internet non viene supportato da Wingo.

2.4 Installazione domestica

Wingo offre al cliente la possibilità di incaricare la stessa Wingo (o una delle ditte terze da essa delegate) dell'installazione domestica dell'infrastruttura tecnica necessaria. Le prestazioni si riferiscono alle condizioni dell'offerta più attuali pubblicate su www.wingo.ch.

3. Prestazioni di Wingo TV

3.1 In generale

Il servizio televisivo (IPTV) di Wingo consente al cliente di ricevere programmi radiofonici e televisivi («programmi») attraverso la rete di telecomunicazioni di Wingo. Wingo TV è disponibile solo per i clienti privati residenti in Svizzera.

3.2 Servizio televisivo / Programmi

Sul sito www.wingo.ch sono descritti i servizi compresi nell'offerta TV di Wingo e le ulteriori condizioni specifiche valide per l'offerta. I programmi che rientrano nell'offerta di base sono consultabili sul portale di Wingo. Wingo si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento l'offerta di base dei programmi ricevibili. In caso di modifiche a svantaggio del cliente, quest'ultimo può disdire il servizio televisivo per la data della modifica, senza subire conseguenze finanziarie.

L'offerta dei programmi locali varia a seconda delle zone. La ricezione di canali speciali, in particolare dei canali HD, dipende dall'efficienza del collegamento del cliente.

Wingo offre inoltre una guida elettronica ai programmi (EPG). Alcune funzionalità (ad esempio le registrazioni) sono disponibili anche all'estero, mentre altre (ad esempio la TV in diretta, i contenuti blue Sport) possono e devono essere utilizzate solo in Svizzera. L'utilizzo simultaneo dei servizi di televisione e internet di Wingo può compromettere temporaneamente l'estensione delle prestazioni dei servizi internet. Wingo non risponde di tali limitazioni.

3.3 Altri servizi

Oltre al servizio televisivo, Wingo può proporre altri servizi (a pagamento), ad es. programmi supplementari, film ed eventi in diretta su richiesta. Se uno di questi servizi proviene da un altro operatore, il cliente stipula il contratto con quest'ultimo e vengono applicate le relative condizioni e condizioni contrattuali pubblicate su www.wingo.ch. Le tasse possono essere fatturate da Wingo in nome e per conto di detto operatore terzo. In caso di aumenti di prezzo per questi servizi non sussiste alcun diritto di disdetta del servizio televisivo.

4. Prestazioni di Wingo rete fissa

4.1 Collegamento alla rete

Wingo mette a disposizione del cliente un collegamento alla rete di Swisscom e di regola si assume i costi per la relativa messa a disposizione e manutenzione. Wingo può prevedere un collegamento comune alla rete, se non sono disponibili sufficienti linee per collegamenti individuali o se altri importanti motivi lo richiedono.

4.2 Trasmissione e commutazione di voce e dati

Wingo consente al cliente di effettuare conversazioni e trasmettere dati mediante la rete di Swisscom (telefonia fissa). I clienti possono effettuare conversazioni e scambiare dati fra di loro e con clienti di altri operatori, purché Wingo o suoi fornitori abbiano stipulato con questi operatori corrispondenti accordi.

Swisscom (Svizzera) SA

4.3 Telefonia fissa

Informazioni sui servizi (anche quelli supplementari) di telefonia fissa (Fix) sono riportate nell'opuscolo sui prodotti di Wingo oppure nel sito www.m-budget-dsl.ch. Poiché i servizi di telefonia di Wingo sono forniti attraverso Voice over IP, non si possono escludere limitazioni o modifiche rispetto alla telefonia di rete fissa tradizionale.

4.4 Limitazioni dell'impiego

Nell'ambito della telefonia basata sul protocollo internet (VoIP) non sono disponibili - rispetto alla tradizionale telefonia di rete fissa - in particolare i seguenti servizi:

- Carrier Preselection (il cliente non può determinare preliminarmente alcun operatore di telecomunicazione diverso da Wingo.).
- Opzioni speciali ad es. Swisscom Abbonamento Metà-Prezzo Nazionale, Mini-Combi, Combi, Swisscom Together, abbonamento Chiacchierate.
- Alimentazione remota (ciò significa che in caso di mancanza di corrente non è possibile alcun collegamento).
- Speciali Service Level Agreement, ad es. Swisscom SLA Plus e Premium
- Utilizzo di apparecchi per chiamate di telesoccorso.

4.5 Callfilter

Il Callfilter riduce considerevolmente le chiamate pubblicitarie indesiderate, ma non può eliminarle completamente. Inoltre, l'attivazione del Callfilter può in casi eccezionali avere come effetto che una chiamata desiderata non venga inoltrata al cliente.

5. Prestazioni del cliente Wingo Internet

5.1 Collegamento alla rete

La fornitura delle prestazioni internet (servizi, servizi supplementari) presuppone di regola generale che il cliente disponga di un collegamento alla rete presso Wingo.

Se il cliente e il cliente del collegamento alla rete non corrispondono, il cliente è responsabile dell'autorizzazione del cliente del collegamento alla rete per l'utilizzo del collegamento alla rete.

5.2 Installazione

Wingo comunica al cliente se per ragioni tecniche è necessario che l'installazione venga eseguita da Wingo. In tal caso si applicano condizioni separate.

Per la fornitura dei servizi i dispositivi del cliente devono essere alimentati a corrente. Il cliente ne è responsabile.

5.3 Servizi con conteggio secondo l'utilizzo

Per alcuni servizi si applicano tariffazioni a seconda dell'utilizzo. In caso di conteggio a tempo, quando esce da internet il cliente deve scollegarsi per consentire l'interruzione dell'utilizzo a pagamento dell'accesso a internet.

5.4 Componenti hardware e software

Il cliente è responsabile dei necessari componenti hardware e software e delle configurazioni del computer. Wingo non garantisce il funzionamento perfetto del servizio internet su tutti i modem.

5.5 Misure di sicurezza

Il cliente protegge i suoi apparecchi e quelli di Wingo eventualmente a noleggio dall'accesso non autorizzato da parte di terzi.

La cifratura dei dati migliora la riservatezza e l'attendibilità delle informazioni. Protezioni da attacchi esterni (firewall) possono impedire che terzi non autorizzati si introducano nella rete del cliente. Il cliente provvede personalmente a queste misure.

5.6 Pubblicità di massa

Consenso in caso di pubblicità di massa (art. 3 lett. o LCSi). Il cliente è autorizzato a inviare pubblicità di massa unicamente a destinatari che hanno preliminarmente espresso il loro consenso. Su richiesta il cliente deve essere in grado di fornirne la prova.

6. Prestazioni del cliente Wingo TV

6.1 Collegamento alla rete

La fornitura di prestazioni del servizio televisivo (cifre 3.2 e 3.3) presuppone che il cliente disponga di un collegamento alla rete presso Wingo e che usufruisca di servizi internet.

Il cliente è responsabile che il titolare del collegamento alla rete risp. il beneficiario dei servizi internet di Wingo acconsentano all'utilizzo da parte del cliente, nella misura in cui essi non coincidono con il cliente.

6.2 Requisiti tecnici

Di regola è necessaria l'installazione di una presa digitale. L'installazione viene eseguita da un tecnico. Se non è necessaria alcuna presa digitale, il cliente viene informato da Swisscom che gli comunica anche come procedere. Si esclude, nei limiti consentiti per legge, la responsabilità per danni derivanti dall'installazione della presa digitale. Per la fornitura dei servizi i dispositivi del cliente devono essere alimentati a corrente. Il cliente ne è responsabile.

6.3 Installazione e disinstallazione

L'installazione e la configurazione del servizio televisivo sono di competenza del cliente. Le prestazioni dell'azienda terza incaricata dell'installazione dell'infrastruttura tecnica sono definite nelle condizioni d'offerta dell'azienda terza e i relativi costi devono essere regolati direttamente con essa.

Al termine del periodo di ricezione del servizio il cliente è responsabile della disinstallazione della relativa apparecchiatura di Wingo e se ne assume le spese.

6.4 Impiego conforme al contratto

I servizi possono essere impiegati solo privatamente e in nessun caso a scopo commerciale o industriale. In particolare, è vietato ricevere e usufruire dei servizi in locali pubblici quali caffè, ristoranti, alberghi, cinema, teatri o vetrine, nonché noleggiare e registrare spezzoni di programmi con l'intento di condividerli al di fuori della cerchia privata.

L'uso privato consentito è l'uso privato di Wingo TV da parte del cliente e delle persone che vivono nella stessa economia domestica.

In caso di segni di violazione della presente cifra 6.4, Wingo avrà il diritto di sospendere o limitare la fornitura dei suoi servizi senza alcun termine e senza alcun indennizzo, di interrompere Wingo TV senza preavviso e senza alcun indennizzo e, se necessario, di richiedere un risarcimento dei danni e la dispensa di terzi da eventuali rivendicazioni sollevate nei loro confronti.

6.5 Protezione minori

A seconda della disponibilità di altri servizi, Wingo prevede l'adozione di misure per la tutela dei giovani. Assumendosene la responsabilità, il cliente può disattivare o non applicare tali misure.

7. Prestazioni del cliente Wingo rete fissa

7.1 Equipaggiamenti del cliente

Il cliente provvede a proprie spese alla messa in opera e alla manutenzione dell'impianto tra il punto d'entrata nell'edificio e la presa del telefono.

Wingo informa il cliente se per ragioni tecniche è indispensabile che effettui lei l'installazione. In tal caso si applicano condizioni separate.

7.2 Utilizzo di terreni e diritti di passo

Per la messa in opera e la manutenzione del collegamento alla rete il cliente permette a Wingo di utilizzare gratuitamente la proprietà sulla quale esso si trova come pure di accedere agli edifici. Il cliente acquiesce a proprie spese i diritti di passo necessari.

7.3 Impiego conforme al contratto

Senza il proprio consenso, i servizi di Wingo non possono essere impiegati in particolare per utilizzi speciali quali ad es. macchina-macchina, collegamenti a selezione diretta e permanenti.

8. Protezione dei dati

8.1 Rischi durante l'utilizzo

Wingo si impegna ad adottare provvedimenti per la sicurezza dell'infrastruttura e dei servizi. L'utilizzo di internet comporta per il cliente l'insorgere dei seguenti rischi relativi alla protezione dei dati:

- l'invio di e-mail e il trasferimento di dati eseguiti in modalità non cifrata possono essere letti, modificati, impediti o rallentati da persone non autorizzate.
- I mittenti possono essere falsificati.
- I contributi in newsgroup, forum e chat possono essere falsificati o contraffatti ed elaborati da terzi.

Terzi possono anche controllare il traffico internet nel World Wide Web (WWW) e riuscire a conoscere nomi utenti e password.

8.2 Mail spam e phishing

Le e-mail scambiate tramite la rete internet non vengono sottoposte a controllo anti-spam o anti-phishing. Sarà il cliente stesso a dover adottare misure adeguate di controllo delle e-mail per garantire la sicurezza delle comunicazioni via e-mail, p.es. installando idonei programmi di protezione.

8.3. Visualizzazione e soppressione dell'indicazione del numero di chiamata

Di regola il numero di chiamata del chiamante o del chiamato viene visualizzato, se tecnicamente possibile, a prescindere che sia registrato in un elenco. Il cliente può sopprimere gratuitamente l'indicazione del numero di chiamata in modo permanente o per chiamata. Per ragioni tecniche, la visualizzazione o la soppressione dell'indicazione del numero di chiamata non possono essere garantite in ogni caso, in particolare per le chiamate stabilite da o verso un'altra rete.

La soppressione dell'indicazione del numero di chiamata non è possibile per le chiamate destinate a numeri di emergenza, ai servizi di trascrizione per audiolesi e alle hotline sulle quali Wingo riceve gli avvisi di guasto.

L'indicazione del numero di chiamata può comprendere anche l'indicazione di nome e cognome del cliente dal cui collegamento la chiamata viene effettuata.

9. Apparecchi Wingo Internet (router/modem)

9.1 Garanzia

Le prestazioni di garanzia di Wingo sull'acquisto di un apparecchio si basano sul certificato di garanzia risp. sul bollettino di consegna o sul giustificativo di cassa abbinato all'apparecchio stesso.

9.2 Apparecchi terminali consegnati gratuitamente

Per gli apparecchi terminali che Wingo consegna gratuitamente, Wingo si riserva il diritto di fornire apparecchi «come nuovi» (ovvero non nuovi di fabbrica).

9.3 Misure di sicurezza

Wingo è autorizzata a controllare l'integrità delle misure di sicurezza degli apparecchi collegati alla rete di telecomunicazione, a inserire filtri e adottare altre misure per proteggere l'infrastruttura di Wingo, 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 a minorenni.

9.4 Manutenzione a distanza

Accesso del cliente all'apparecchio

Wingo può prevedere che i clienti accedano al dispositivo con cui si collegano a internet esclusivamente online mediante l'accesso predisposto da Wingo.

Dati

Wingo ha la facoltà di trasferire nella propria banca dati i dati tecnici presenti nel dispositivo e di adottare provvedimenti volti ad accrescere la sicurezza. I terminali del cliente (PC, notebook ecc.) allacciati al dispositivo sono esclusi dalla manutenzione a distanza e Wingo non è autorizzata a prendere visione di dati presenti in detti terminali.

Chiavi WLAN

Per garantire la sicurezza massima del Wireless LAN, Wingo gestisce le chiavi WLAN su un server centrale. In caso di reset del router/modem è possibile che una vecchia versione del software del router sia sostituita da una nuova versione più efficiente. Durante questo processo può accadere che una chiave di sicurezza WPA, generata tramite algoritmo casuale e memorizzata centralmente, sostituisca la chiave WLAN usata finora e memorizzata localmente risp. protegga una rete finora aperta e non protetta. Ciò aumenta la sicurezza.

10. Apparecchi Wingo TV

10.1 Apparecchio TV

I clienti sono responsabili dell'acquisto e dell'installazione di un apparecchio terminale TV funzionante.

10.2 Wingo TV-Box e altro hardware

Wingo noleggia al cliente un Wingo TV-Box, un telecomando TV speciale ed eventualmente altro hardware (di seguito denominato genericamente «hardware») per l'intera durata di fruizione.

Wingo si riserva in qualsiasi momento il diritto di aggiornare il software dello Wingo TV-Box e di sostituire l'hardware. In presenza di hardware difettoso, Wingo provvede celermente alla sua sostituzione.

In caso di utilizzo di Wingo TV-Box con funzione di registrazione, per motivi tecnici e giuridici non è possibile realizzare delle copie di sicurezza delle registrazioni. Dopo la sostituzione di uno Wingo TV-Box difettoso il cliente non ha più a disposizione le registrazioni precedenti.

10.3 Trattamento, utilizzo

Il cliente è responsabile di trattare con cura l'hardware che Wingo gli ha messo a disposizione e di farne un utilizzo conforme al contratto. È espressamente vietata ogni altra forma di utilizzo non specificata in queste CS TV, in particolare aprire la cassa dello Wingo TV-Box, modificare da parte del cliente o di terzi il software e/o l'hardware, cedere l'hardware a terzi o eseguire un collegamento alla rete diverso da quello specificato nel contratto.

Il cliente risponde della perdita e di ogni danno provocato all'hardware da un uso inadeguato o da eccessiva usura. Spetta al cliente assicurare l'hardware.

10.4 Google Play Store, Google Assistant e altri servizi

Poiché il Wingo TV Box (tranne il Wingo TV Box IP 1400) consente l'utilizzo di servizi aggiuntivi di Google, il cliente deve accettare le Condizioni d'uso, l'Informativa sulla privacy e le Condizioni d'uso di Google Play di Google Ireland Limited (di seguito "Google") al momento della messa in servizio del Wingo TV Box (tranne il Wingo TV Box IP 1400).

Sulla base di queste disposizioni, Google raccoglie ed elabora autonomamente i dati del cliente quando questi utilizza Google Play, l'Assistente Google o le Google Apps (ad es. YouTube). Google può raccogliere i seguenti dati quando Wingo TV viene utilizzata in altro modo:

- La posizione approssimativa, gli ID del dispositivo o altri ID, le interazioni con le app e altre azioni. Questi dati vengono raccolti e utilizzati per le funzioni dell'app, le analisi, la pubblicità o il marketing e per scopi di personalizzazione.
- Rapporti sugli incidenti, dati diagnostici e feedback degli utenti. Questi dati vengono raccolti e utilizzati a scopo di analisi.

Tuttavia, Google non può trarre alcuna conclusione sul cliente sulla base di questi dati e non riceve da Wingo alcun dato di utilizzo o altri dati del cliente.

10.5 Responsabilità

A complemento delle cifre 11 e 12 CG è integralmente esclusa la responsabilità per negligenza lieve e media in relazione a danni causati dal software di fornitori. Inoltre, Wingo non garantisce l'esattezza, la completezza e la disponibilità dei servizi supportati dall'AI (ad esempio, sottotitoli, traduzioni, ecc.).

Per Wingo TV, Wingo mette a disposizione uno Wingo TV-Box appositamente concepito. Per la fruizione di Wingo TV attraverso apparecchi diversi dallo Wingo TV-Box, fornitori terzi propongono hardware e software che consentono di guardare i programmi o di effettuare registrazioni. Wingo non fornisce alcuna garanzia per il funzionamento di Wingo TV con questi hardware e software.

L'utilizzo simultaneo dei servizi TV e internet di Wingo può compromettere temporaneamente l'estensione delle prestazioni dei servizi internet. Wingo non risponde di tali limitazioni.

Wingo e i suoi fornitori non assumono alcuna responsabilità per l'esattezza, la completezza, l'attualità, la legittimità e la disponibilità di contenuti creati da terzi, consultabili presso terzi o accessibili tramite Wingo TV.

Inoltre, Wingo non garantisce l'esattezza, la completezza e la disponibilità dei servizi supportati dall'AI (ad esempio, sottotitoli, traduzioni, ecc.).

Nei limiti consentiti dalla legge è esclusa la responsabilità per la perdita di registrazioni. Wingo esclude ogni responsabilità per ulteriori servizi e app che il cliente acquista presso operatori terzi (cifra 2.5) e non si assume alcuna responsabilità in merito ad essi.

10.6 Open Source Software

Il firmware integrato in questo prodotto può contenere dei componenti di software di terzi protetti dal diritto d'autore, per i quali è stata concessa una licenza sotto licenze open source ("software open source") e che non sono coperti dalle condizioni d'utilizzazione di Wingo. Il software open source è messo a disposizione, nella misura consentita dalla legge, senza responsabilità e senza garanzie di alcun tipo. Per ulteriori informazioni sul software open source impiegato e le relative licenze, consultare www.swisscom.ch/opensource. Utilizzando questo prodotto il cliente accetta le condizioni della licenza del software open source.

10.7 Altri servizi e app

Wingo offre altri servizi (a pagamento), ad es. programmi supplementari. A riguardo sono determinanti i prezzi e le tasse attuali pubblicati su wingo.ch. Se uno di questi servizi proviene da un altro operatore, il cliente stipula il contratto con quest'ultimo e vengono applicate le relative disposizioni e condizioni contrattuali.

Per le app disponibili su Wingo TV vengono applicate le relative disposizioni e condizioni contrattuali dell'operatore dell'app. Le stesse regolano altresì il trattamento dei dati del cliente nell'ambito dell'app stessa.

I costi corrispondenti ai servizi integrativi e alle app possono essere fatturati da Wingo in nome e per conto di detto operatore terzo. In caso di aumenti di prezzo per questi servizi o app non sussiste alcun diritto di disdetta del pacchetto di servizi comprendente Wingo TV sottoscritto presso Wingo.

10.8 Proprietà

L'hardware rimane di proprietà di Wingo per tutta la durata del contratto.

11. Durata, disdetta

Per il servizio Internet, TV e rete fissa è possibile concordare una durata minima di fruizione. Le parti possono anche prevedere durate minime e durate di prolungamento anche per altri servizi (v. 3.3).

La disdetta dei servizi internet da parte del cliente (o, nella misura in cui non coincide con il cliente, dell'avente diritto) comporta automaticamente la disdetta degli altri servizi. Nel caso in cui venga disdetto un servizio diverso da Internet, la disdetta riguarderà esclusivamente il servizio in questione.

La disdetta del servizio televisivo comporta anche la disdetta degli altri servizi offerti da aziende terze (v. 3.3).

Se i summenzionati servizi sottostanno ancora a un periodo di durata minima o un periodo di prolungamento, le conseguenze si orientano alle CG (in particolare le cifre 7 e 13).

Qualora il servizio televisivo non dovesse essere disponibile presso il cliente o importanti problemi tecnici dovessero ostacolare la fornitura delle prestazioni conformemente al contratto, entrambe le parti hanno il diritto di inoltrare una disdetta straordinaria e immediata senza conseguenze finanziarie. Se nel contesto dell'ordinazione del servizio televisivo il cliente ha ricevuto dell'hardware (ad es. apparecchio televisivo) o una prestazione di servizio (ad es. installazione) a condizioni vantaggiose, Wingo può tuttavia richiedere il rimborso del vantaggio finanziario concesso.

Se nel contesto dell'ordinazione del servizio televisivo il cliente stipula un contratto per un altro servizio con durata minima (ad es. Teleclub, acquisto di apparecchi con modalità di pagamento rateale ecc.) e disdice il servizio televisivo, egli è tenuto a corrispondere i canoni ricorrenti risp. le rate fino allo scadere della durata minima. Questi ultimi diventano immediatamente esigibili.