

Condizioni dell'offerta per Abbonamenti **H2W™**

1. Ambito di applicazione

Oggetto delle presenti condizioni dell'offerta sono le offerte "Abbonamenti H2W" di H2W di Cusumano Andrea (in seguito denominata "H2W") per clienti privati e PMI con domicilio risp. sede in Svizzera. Esse non contemplano l'installazione e l'eliminazione dei guasti per la telefonia di rete fissa, per Internet, per TV e per altre prestazioni di H2W non offerte tramite Abbonamenti H2W; per questi e ulteriori prodotti si applicano le condizioni contrattuali, dei rispettivi gestori.

2. Prestazioni di H2W

2.1. In generale Le prestazioni offerte da l'Abbonamenti H2W comprendono gli argomenti di supporto, consulenza e messa in servizio riguardo a dispositivi e programmi tecnici nell'ambito dell'elettronica di comunicazione, di ufficio e di intrattenimento.

2.2. Offerte Abbonamenti H2W viene offerto in diverse forme, che si differenziano ad esempio nel tipo o nel numero di apparecchi supportati, nella forma del supporto o nel conteggio (conteggio individuale o pacchetto/abbonamento). Le offerte attuali sono consultabili all'indirizzo www.H2W.ch. Lo stesso vale per eventuali opzioni e per le "Fair Usage Policy" relative alle offerte. Può essere prenotato 1 solo pacchetto per cliente. L'opzione sul posto può essere prenotata solo 1 volta per anno civile per cliente. Le offerte e le opzioni di Abbonamenti H2W valgono solo per i dispositivi del cliente, ossia non per quelli di terze persone. Sono fatte salve disposizioni espressamente derogatorie in specifiche offerte risp. opzioni Abbonamenti H2W.

2.3. Il Software è uno strumento per l'individuazione risp. l'eliminazione di problemi tecnici, che facilita inoltre il supporto a distanza da parte di H2W. Alcune funzionalità sono accessibili solo con pacchetti Abbonamenti H2W selezionati. Quando scarica il software, il cliente deve accettare le relative condizioni di licenza del software, che si considerano accettate dal cliente anche se egli fa installare il software da un esperto (cfr. cifra 2.4).

2.4. Fornitura delle prestazioni H2W fornisce le prestazioni concordate tra il cliente e H2W prima dell'esecuzione del mandato. La forma della fornitura delle prestazioni dipende dall'offerta. La prestazione è fornita da parte di un collaboratore di H2W o da un partner da essa incaricato (in seguito entrambi denominati "esperto"). In caso di prestazioni sul posto è necessario concordare un appuntamento.

2.5. Esecuzione accurata; nessuna garanzia di successo Le prestazioni di H2W comprendono l'esecuzione accurata dei lavori commissionati, ma non una garanzia di successo. In tal senso, ad esempio, non può essere garantito che i computer infettati da virus possano essere liberati dal malware o che i programmi da installare funzionino in modo ineccepibile.

2.6. Nessun diritto alla fornitura delle prestazioni Non sussiste alcun diritto alla fornitura di determinate prestazioni concernenti computer, Internet e servizi multimediali. Sulla base della richiesta risp. della descrizione del problema da parte del cliente, H2W decide se è il partner idoneo per l'esecuzione della richiesta, nonché il modo e il luogo in cui sono fornite le

prestazioni. L'esperto ha il diritto di farsi un'idea in merito all'eseguibilità della prestazione, prima di concordare la fornitura della stessa. Non sussiste alcun obbligo di prestazione se vengono richieste prestazioni correlate a dati, programmi, siti Internet ecc. illegali o sconvenienti. Ciò vale, ad esempio, ma non esclusivamente, per la condivisione di file P2P, per prestazioni in relazione a file e contenuti sconvenienti, segnatamente siti pornografici, che rappresentano violenza, con contenuto razzista, ecc. La relativa valutazione e il rifiuto dell'obbligo di prestazione è a discrezione dell'esperto.

2.7. Ricorso a terzi H2W può avvalersi di terzi per l'esecuzione dei lavori, a propria discrezione.

2.8. Cessazione dell'offerta H2W può cessare in qualsiasi momento singole offerte e opzioni o tutte le offerte e le opzioni relative a Abbonamenti H2W. Eventuali prestazioni o tasse per pacchetti pagate anticipatamente sono rimborsate pro rata.

3. Prestazioni / obblighi del cliente

3.1. Disposizioni generali È responsabilità del cliente garantire preventivamente che venga effettuato un salvataggio di backup dello stato attuale di tutti i suoi dati (copia giornaliera), ad es. su un altro supporto dati esterno. È inoltre responsabilità del cliente ottenere l'eventuale consenso necessario da parte di terzi e, in linea di massima, spetta a lui essere presente per la durata complessiva dei lavori. Il cliente non è autorizzato a usufruire dei servizi dell'offerta Abbonamenti H2W per dispositivi di terze persone.

3.2. Obbligo di pagamento Il cliente è responsabile per il pagamento puntuale delle prestazioni di cui ha usufruito e che sono fatturate conformemente alla cifra 4.1. Il mancato successo dell'esecuzione della prestazione (cifra 2.5) non esonera il cliente dall'obbligo di pagamento.

3.3. Dati del cliente, indirizzo e-mail Il cliente è tenuto a informare H2W in merito all'indirizzo contrattuale, di fatturazione ed e-mail attualmente valido. H2W può inviare in maniera giuridicamente valida al cliente informazioni rilevanti per il contratto (ad es. fatture, solleciti, modifiche dei prodotti o modifiche delle condizioni dell'offerta, ecc.) tramite posta, all'ultimo indirizzo e-mail da lui indicato o tramite altri canali di comunicazione elettronica.

3.4. Obblighi di collaborazione Il cliente è tenuto ad adottare tutte le misure affinché l'esperto possa fornire la prestazione. A seconda dell'offerta o della forma concordata per la fornitura delle prestazioni, ciò comprende l'accesso ai relativi luoghi e dispositivi, la messa a disposizione o la rimozione di tutte le password necessarie, nonché la presenza dei programmi e dei dispositivi necessari. Per la fornitura telefonica di prestazioni è necessaria una connessione Internet a banda larga. I clienti senza connessione Internet a banda larga ricevono solo un supporto telefonico limitato. Il cliente dichiara di accettare che, per la risoluzione di problemi informatici, l'esperto possa accedere telefonicamente tramite accesso remoto al dispositivo del cliente (computer, smartphone, ecc.). A tal fine, su incarico dell'esperto, il cliente deve previamente installare un programma di accesso remoto, accettare le condizioni dell'offerta indicate e dare il consenso alla condivisione dello schermo con l'esperto. Qualora il cliente rifiuti l'accesso remoto, l'esperto non eseguirà la prestazione richiesta.

3.5 Collaborazione insufficiente da parte del cliente H2W è autorizzata a fatturare la trasferta di andata e ritorno, nonché il tempo di attesa, alla tariffa oraria attualmente in vigore, se (alternativamente) • il cliente non rispetta l'appuntamento concordato o • il cliente non adempie a un obbligo di collaborazione ai sensi della cifra 3.4.; • non si riesce a lavorare in maniera efficiente a causa di dispositivi o programmi difettosi o infettati da virus; • l'esperto rifiuta la

fornitura delle prestazioni per motivi imputabili al cliente (cfr. in particolare la cifra 2.6). Se il perito ha già iniziato a fornire le prestazioni, H2W si riserva inoltre di fatturare il tempo di lavoro alla tariffa oraria attualmente in vigore. Le tariffe orarie possono essere richieste all'indirizzo www.H2W.ch.

Condizioni dell'offerta Abbonamenti H2W

4. Prezzi, fatturazione e condizioni di pagamento

4.1. Prezzi

I prezzi per i pacchetti, le prestazioni singole senza pacchetti e le opzioni sono consultabili all'indirizzo www.H2W.ch. I costi per le ulteriori prestazioni fornite sono calcolati sulla base della tariffa oraria e del tempo di supporto effettivamente necessario e in caso di prestazioni sul posto più l'importo forfettario per la trasferta di andata e ritorno. Prima dell'inizio del lavoro, viene annunciato il prezzo secondo l'elenco dei prezzi. Qualora durante l'esecuzione del lavoro emerga che la richiesta rientra in una categoria di prezzo diversa da quella inizialmente presunta, il prezzo annunciato può essere adeguato anticipatamente, d'intesa con il cliente, e, al termine del lavoro, può essere fatturato un prezzo superiore o inferiore rispetto a quello originariamente indicato.

4.2. Fatturazione

L'importo mensile per un pacchetto Abbonamenti H2W (tassa d'abbonamento) viene fatturato a cadenza mensile o bimestrale con la fattura di H2W del cliente Abbonamenti H2W. Le prestazioni conteggiate singolarmente vengono fatturate, a discrezione di H2W, tramite la fattura standard o tramite fattura separata. La fattura deve essere pagata entro la data di scadenza indicata sulla stessa.

4.3. Mora

Se, entro la data di scadenza, il cliente non ha pagato integralmente la fattura né ha sollevato obiezioni scritte e motivate, egli cade automaticamente in mora e H2W può interrompere, entro i limiti di legge, la fornitura delle prestazioni per tutti i servizi (incl. i servizi di telecomunicazione), adottare ulteriori misure per impedire un aumento del danno e/o rescindere il contratto senza preavviso e senza indennizzo. Il cliente si assume tutti i costi sostenuti da H2W a causa della mora nel pagamento. In particolare, il cliente deve a H2W un interesse di mora del 5%, nonché una tassa di sollecito di CHF 30.- per sollecito. H2W può ricorrere in qualsiasi momento a terzi per la riscossione. Il cliente deve pagare direttamente al terzo coinvolto le tasse minime e indennizzargli inoltre i costi e le spese individuali necessari per la riscossione. I dettagli sono disponibili all'indirizzo www.H2W.ch/riscossione.

5. Garanzia

5.1. In generale H2W si impegna per fornire le prestazioni in modo accurato, ma non fornisce espressamente alcuna garanzia di successo. In caso di lavori d'installazione difettosi, che possono essere ricondotti a comportamenti dolosi o gravemente negligenti dell'esperto, il cliente è autorizzato a richiedere una sistemazione gratuita dei lavori d'installazione. Entro i limiti di legge, sono escluse ulteriori pretese del cliente.

5.2. Dati, dispositivi Sono esplicitamente escluse una garanzia per la sicurezza dei dati o ulteriori pretese come una nuova configurazione del computer in caso di difetti. Qualora un dispositivo installato da un esperto debba essere riparato o sostituito a seguito di un difetto, la reinstallazione del dispositivo non è compresa nella prestazione; ciò vale sia durante il periodo di garanzia sia successivamente. Su richiesta del cliente, H2W può effettuare una nuova installazione del dispositivo alle condizioni attualmente valide.

5.3. Programmi Qualora i programmi vengano acquistati tramite H2W e installati dall'esperto, H2W garantisce che il cliente possa utilizzare come previsto e presupposto i programmi sul dispositivo su cui vengono installati risp. possa acquisire le licenze necessarie. Per il resto si applicano le disposizioni che il cliente deve accettare al momento dell'acquisto del programma. H2W non offre alcuna garanzia per programmi che il cliente non acquista presso di lei. 6. Responsabilità La responsabilità per negligenza lieve è in ogni caso esclusa. Entro i limiti consentiti dalla legge, è in ogni caso esclusa la responsabilità di H2W per danni conseguenti, mancato guadagno, perdite di dati, danni conseguenti a download. H2W non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni del cliente o di terzi derivanti dalla perdita di dati o programmi non messi in sicurezza. Qualora sussista un obbligo di risarcimento danni di H2W, l'ammontare del risarcimento dei danni è in ogni caso limitato al valore corrente della cosa. H2W non può essere chiamata a rispondere per abusi e danni compiuti da terzi, per carenze nella sicurezza di Internet e per i danni che ne conseguono.

7. Stipulazione del contratto, durata e disdetta

7.1. Conferma d'ordine, diritto di revoca Dopo la stipulazione del contratto, H2W invia al cliente una conferma d'ordine. A partire dalla sua ricezione, il cliente ha un diritto di revoca di 14 giorni. Qualora in questi 14 giorni egli ottenga già delle prestazioni, dovrà rimborsare a H2W le spese e gli utilizzi; in tal caso per il loro calcolo ci si basa sul listino prezzi e sulle presenti condizioni dell'offerta.

7.2. Durata, durata minima del contratto Il contratto è a tempo indeterminato. L'eventuale durata minima del contratto per un'offerta o un'opzione Abbonamenti H2W è consultabile all'indirizzo www.H2W.ch. Se una durata contrattuale minima di un'opzione supera quella del pacchetto alla base della stessa, la durata contrattuale minima dell'opzione è determinante anche per il pacchetto. Nel corso della durata minima del contratto è possibile passare a un'altra offerta Abbonamenti H2W solo con il consenso di H2W.

7.3. Disdetta Un pacchetto Abbonamenti H2W può essere disdetto da entrambe le parti osservando un termine di 2 mesi per la fine di un mese, al più presto per la fine della durata minima del contratto. Il cliente può effettuare la disdetta per e-mail (info@H2W.ch) o posta. Qualora il cliente violi il presente contratto o la Fair Use Policy, H2W può recedere immediatamente dal contratto con il cliente. Non sussiste alcun diritto del cliente al rimborso delle tasse d'abbonamento già pagate.

8. Modifiche

8.1. Modifica dei prezzi e dei servizi H2W si riserva di adeguare in qualsiasi momento il servizio, i prezzi e le condizioni dell'offerta. H2W comunica al cliente le modifiche in maniera appropriata (ad es. sulla fattura o per e-mail). Qualora H2W aumenti i prezzi in modo tale da comportare un onere complessivo maggiore per il cliente o modifichi un servizio acquistato dal cliente a

notevole svantaggio dello stesso, essa informa il cliente con il dovuto anticipo e questi può disdire anticipatamente il servizio in questione (ad es. in caso di opzioni solo l'opzione stessa, non la prestazione di base), per tale data, fino all'entrata in vigore della modifica, senza conseguenze finanziarie. Qualora non ne faccia richiesta, egli accetta le modifiche. Gli adeguamenti dei prezzi a seguito della modifica delle aliquote d'imposta (ad es. aumento dell'imposta sul valore aggiunto) non sono considerati aumenti dei prezzi e non danno diritto alla disdetta. Qualora H2W riduca i prezzi, essa può contemporaneamente adeguare eventuali sconti concessi prima della riduzione dei prezzi.

8.2. Modifiche delle condizioni dell'offerta H2W si riserva di adeguare in qualsiasi momento le condizioni dell'offerta. H2W informa previamente i clienti, in maniera appropriata (ad es. sulla fattura o tramite e-mail), in merito a modifiche delle condizioni dell'offerta. Qualora le modifiche siano svantaggiose per il cliente, H2W lo informa con debito anticipo e questi può disdire anticipatamente il contratto Condizioni dell'offerta Abbonamenti H2W con H2W per tale data, senza conseguenze finanziarie, fino all'entrata in vigore della modifica. Qualora non ne faccia richiesta, egli accetta le modifiche. 9. Foro e diritto applicabile Il contratto è retto esclusivamente dal diritto svizzero.

Foro competente è Roveredo. Restano riservati i fori legali imperativi (cfr. in part. artt. 32 e 35 CPC per i consumatori)