

## Condizioni generali (CG) per alarmNET

### 1 Campo di applicazione

- 1.1 Le disposizioni seguenti sono parte integrante del contratto di abbonamento tra il cliente e TUS. Le disposizioni contrarie del cliente sono valide solamente se e nei limiti in cui sono state espressamente accettate per iscritto da TUS.
- 1.2 Eventuali disposizioni non valide nelle presenti CG vengono sostituite dalle parti con nuovi accordi che si avvicinano il più possibile alla loro efficacia giuridica ed economica.
- 1.3 Oltre ad alarmNET il cliente può avvalersi di ulteriori servizi (servizi supplementari). In questo caso si applicano in aggiunta i regolamenti della sezione «Condizioni generali (CG) per i servizi supplementari».

### 2 Entità delle prestazioni di TUS

- 2.1 Con il nome alarmNET TUS propone i propri servizi di trasmissione sicura degli allarmi. alarmNET comprende la trasmissione di segnali da un impianto per la segnalazione di pericoli a destinatari definiti (ad es. centrali di ricezione degli allarmi pubbliche e/o private) nel rispetto delle norme e disposizioni vigenti in Svizzera nel settore della sicurezza.
- 2.2 Gli apparecchi di trasmissione d'allarme TUS possiedono un chip SIM o una scheda SIM per la connessione alla rete mobile. Il cliente non acquisisce nessun altro diritto in relazione alla SIM. In particolare egli non può avanzare alcuna pretesa riguardo al mantenimento e/o al trasferimento del numero di chiamata.
- 2.3 TUS sorveglia il funzionamento degli apparecchi di trasmissione d'allarme (sorveglianza dei terminali). Se rileva che un tale apparecchio di trasmissione d'allarme non è più in grado di trasmettere segnali come previsto dalle norme, TUS informa il cliente.
- 2.4 Se necessario, TUS può accedere in remoto all'apparecchio di trasmissione d'allarme per eseguire aggiornamenti, reset, test o altri lavori di manutenzione urgenti.
- 2.5 Se TUS cede in prestito al cliente per l'utilizzo un apparecchio di trasmissione d'allarme secondo il certificato di prestazioni, tale apparecchio rimane di proprietà di TUS per tutta la durata del contratto.
- 2.6 TUS è autorizzata a coinvolgere terzi per l'adempimento del contratto.
- 2.7 A ogni modifica di servizi, TUS invia al cliente un certificato di prestazioni in cui sono riportati tutti i servizi attualmente utilizzati. In assenza di un avviso contrario entro 30 giorni dall'emissione del certificato di prestazioni aggiornato, questo è considerato accettato.

### 3 Obblighi di collaborazione del cliente

- 3.1 Dopo la scadenza del contratto è responsabilità del cliente incaricare un installatore per il montaggio, la manutenzione e lo smontaggio dell'apparecchio di trasmissione d'allarme. I relativi costi sono a carico del cliente.
- 3.2 Alla scadenza del contratto occorre procedere al più tardi 2 settimane dopo il termine di disdetta confermato da TUS allo smontaggio dell'apparecchio di trasmissione d'allarme risp. alla neutralizzazione della configurazione. Se il cliente non ottempera a tali obblighi, il canone di abbonamento continua ad essere esigibile.
- 3.3 L'apparecchio di trasmissione d'allarme ceduto in prestito deve essere rinvio a TUS entro 2 settimane dallo smontaggio. Se il cliente non ottempera a tali obblighi, gli vengono addebitati i costi dell'apparecchio.
- 3.4 Il cliente ha l'obbligo di notificare immediatamente a TUS i cambiamenti nei dati del proprio indirizzo.
- 3.5 Il cliente prende nota del fatto che per la trasmissione d'allarme vengono usate le reti pubbliche degli operatori di telecomunicazione in Svizzera. Il cliente è responsabile della predisposizione di canali di comunicazione idonei (ad es. LAN, xDSL, mobile) per connettere l'apparecchio di trasmissione d'allarme alle necessarie reti dati e di telecomunicazione. Gli eventuali costi per l'allestimento di questi collegamenti sono a carico del cliente.
- 3.6 Il cliente è reso attento sul fatto che la mancata disponibilità di questi collegamenti (ad es. in seguito a disdetta, disattivazione, guasto) può comportare l'interruzione della trasmissione d'allarme. TUS non ha alcuna responsabilità al riguardo.
- 3.7 Se una tecnologia di collegamento richiesta dall'apparecchio di trasmissione d'allarme non è più disponibile, i costi per consentire all'apparecchio di trasmissione d'allarme di comunicare nuovamente con la tecnologia di collegamento necessaria sono a carico del cliente.
- 3.8 Se il cliente non ripristina la funzionalità di una connessione non funzionante e TUS non può quindi fornire la prestazione concordata, allo scadere della proroga TUS può disdire immediatamente l'abbonamento alarmNET.
- 3.9 Se si verificano guasti o danni alle reti di trasmissione o ad alarmNET causati da impianti del cliente, quest'ultimo ha l'obbligo di provvedere all'immediata riparazione del danno da parte di un tecnico. TUS è autorizzata a disattivare i collegamenti guasti dalla rete di trasmissione. Il cliente è responsabile dei danni subiti dall'operatore di rete e da TUS o da terzi.
- 3.10 Se gli viene dato in prestito un apparecchio di trasmissione d'allarme, il cliente deve trattarlo con cura. Il cliente è responsabile dello smarrimento dell'apparecchio di trasmissione d'allarme e dei relativi

- componenti, come la scheda SIM e l'antenna. Il cliente si impegna a utilizzare esclusivamente nell'apposito apparecchio di trasmissione d'allarme un'eventuale scheda SIM messaggi a disposizione. Qualsiasi altro utilizzo della scheda SIM è vietato e può comportare costi e/o la disattivazione della scheda SIM.
- 3.11 I clienti che usufruiscono dei servizi TUS mediante le opzioni di accesso e gestione online sono tenuti ad adottare le misure necessarie per impedire l'accesso agli account dei sistemi TUS da parte di soggetti non autorizzati (tra cui modifica della password dopo il furto o la perdita del cellulare).
- 4 Costi**
- 4.1 Il compenso per la trasmissione di allarmi e guasti è costituito da canoni di abbonamento. Tali canoni di abbonamento non comprendono eventuali tasse riscosse da polizia, pompieri o centrali di ricezione degli allarmi private per le prestazioni relative alla ricezione di allarmi o segnalazioni dall'impianto di allarme nonché l'invio di comandi. I canoni di abbonamento non comprendono nemmeno eventuali modifiche che comportano mutazioni dei dati e la riparazione dei guasti agli apparecchi di trasmissione d'allarme acquistati.
- 4.2 I canoni di abbonamento possono essere modificati da TUS in qualsiasi momento nel rispetto di un termine di 3 mesi. Il cliente è autorizzato a rescindere il contratto di abbonamento per la data di entrata in vigore dei nuovi prezzi.
- 5 Condizioni di pagamento**
- 5.1 L'obbligo di pagamento inizia con l'attivazione dei servizi alarmNET da parte di TUS.
- 5.2 I servizi vengono fatturati in anticipo con cadenza annuale.
- 5.3 Il termine di pagamento è di 30 giorni dalla data di fatturazione.
- 5.4 Se il cliente non salda la fattura entro il termine di pagamento e, qualora venga concessa una proroga, TUS non riceve l'intero pagamento entro il nuovo termine, TUS è autorizzata a disattivare immediatamente la trasmissione d'allarme del cliente e a disdire l'abbonamento alarmNET.
- 6 Durata del contratto**
- 6.1 Il contratto di abbonamento alarmNET viene inizialmente stipulato fino al termine dell'anno civile in corso e per un ulteriore anno. In seguito è previsto ogni anno il rinnovo tacito per un ulteriore anno civile, salvo qualora una delle parti rescinda il contratto per iscritto per la fine dell'anno rispettando un termine di disdetta di 3 mesi.
- 7 Garanzia**
- 7.1 TUS si impegna a fornire con cura la prestazione di trasmissione oggetto delle presenti CG. TUS non è però in grado di fornire alcuna garanzia circa il funzionamento dei servizi completamente esente da guasti e interruzioni, capacità e tempi di trasmissione specifici, né una protezione assoluta della trasmissione dei segnali da accessi non autorizzati.
- 7.2 TUS si assume i costi per la riparazione dei guasti agli apparecchi di trasmissione d'allarme concessi in prestito. Questa riparazione gratuita dei guasti 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 riguarda esclusivamente l'apparecchio di trasmissione d'allarme e i guasti riconducibili a un difetto dell'apparecchio di trasmissione d'allarme. I costi per la riparazione dei guasti agli apparecchi di trasmissione d'allarme acquistati dal cliente sono a carico di quest'ultimo.
- 7.3 TUS declina qualsiasi responsabilità per le schede SIM o i chip SIM che ha messo a disposizione. Rimangono riservate eventuali garanzie fornite dall'operatore di rete mobile.
- 7.4 Il cliente si impegna a contestare immediatamente per iscritto eventuali difetti, sotto pena di decadenza in caso di omissione.
- 7.5 Il cliente non gode di ulteriori diritti e pretese derivanti dalla garanzia ad eccezione di quelli esplicitati al punto 7.
- 8 Diritti sui beni immateriali**
- 8.1 TUS rimane titolare di tutti i diritti sui documenti consegnati, che non possono essere resi accessibili a terzi senza la precedente autorizzazione scritta di TUS né copiati o utilizzati a fini di riproduzione.
- 8.2 Per la durata del contratto TUS concede al cliente un diritto all'uso dei servizi non trasferibile e non esclusivo. I diritti sulla proprietà intellettuale ad esso correlati rimangono a TUS risp. al concedente di licenza.
- 9 Protezione dei dati**
- 9.1 Nel trattamento dei dati personali TUS rispetta la legge svizzera sulla protezione dei dati.
- 9.2 TUS archivia e utilizza dati tecnici provenienti dalla rete di trasmissione e dai suoi componenti a fini di ottimizzazione, stabilizzazione e sorveglianza continue della rete di trasmissione, rispetto dei requisiti normativi e fornitura di servizi ai clienti.
- 9.3 Il cliente prende atto che TUS scambia i dati dei clienti ai fini dell'erogazione dei servizi per il cliente stesso con soggetti terzi rilevanti (ad es. autorità, posti di comando, installatori) ai sensi del punto 2.6 (ad es. per attivazioni e guasti degli apparecchi di lunga data).

## **10 Responsabilità**

- 10.1 TUS risponde al massimo fino all'importo di CHF 1'000'000.- dei danni che ha causato per propria colpa a persone e cose in seguito alla fornitura delle proprie prestazioni non conformi al contratto. È espressamente esclusa una più ampia responsabilità di TUS, ad es. per le conseguenze di guasti nonché la responsabilità per danni patrimoniali, a prescindere dalla causa giuridica adottata per giustificare la pretesa. Questa esclusione di responsabilità non si applica nei casi di negligenza grave o intenzione illecita oppure se sono applicabili disposizioni legali imperative contrarie.

## **11 Diritto applicabile e foro competente**

- 11.1 Il contratto di abbonamento è disciplinato esclusivamente dal diritto svizzero. Viene fatta esplicita esclusione dell'applicabilità della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980 (Convenzione di Vienna).
- 11.2 Foro giudiziario esclusivo è Berna, fatta riserva di un eventuale foro imperativo.

## **Condizioni generali (CG) per i servizi supplementari**

### **12 Norme generali**

- 12.1 I prezzi validi sono quelli riportati nel listino prezzi ufficiale, disponibile su [www.igtus.ch](http://www.igtus.ch).
- 12.2 Un eventuale obbligo di pagamento inizia con l'attivazione del relativo servizio supplementare da parte di TUS.
- 12.3 La disdetta di un contratto di abbonamento alarmNET da parte del cliente comporta automaticamente la disdetta di tutti i servizi supplementari abbonati.
- 12.4 Fatte salve disposizioni contrarie qui di seguito, i servizi supplementari sono soggetti alle stesse condizioni di disdetta dei contratti di abbonamento alarmNET.
- 12.5 Se il cliente non soddisfa più un requisito tecnico per un servizio supplementare e di conseguenza TUS non è più in grado di fornire al cliente il servizio supplementare oppure il cliente non è più in grado di riceverlo, il cliente si assume gli eventuali costi per l'adempimento dei requisiti di sua competenza.
- 12.6 Se l'utilizzo di servizi supplementari è soggetto, oltre che alle CG TUS, anche a disposizioni di terzi, queste sono specificate nella sezione dedicata al servizio supplementare in questione.

### **13 alarmOBSERVER**

- 13.1 alarmOBSERVER è un servizio di monitoraggio del collegamento e di notifica in caso di guasti nella trasmissione dell'allarme.
- 13.2 L'attivazione o la disattivazione del servizio aggiuntivo alarmOBSERVER determina le tasse dell'abbonamento alarmNET mensile.
- 13.3 Effettuando il primo login al portale TUS-AIN e accettando le condizioni generali per alarmOBSERVER, il cliente si iscrive al servizio alarmOBSERVER.
- 13.4 I collegamenti non monitorati tramite alarmOBSERVER vengono sorvegliati da un controllore del collegamento incaricato da TUS.
- 13.5 La configurazione di alarmOBSERVER (destinatari delle segnalazioni, canali di comunicazione, ecc.) viene eseguita in autonomia dal cliente direttamente sul portale TUS-AIN. Nell'account TUS-AIN del cliente, TUS mette a disposizione i dati rilevanti per la configurazione.
- 13.6 alarmOBSERVER può essere disdetto in qualsiasi momento dal cliente con un preavviso di 1 mese alla fine del mese. Il monitoraggio del collegamento tramite alarmOBSERVER viene disattivato non appena il controllore del collegamento incaricato da TUS ha confermato a TUS che il collegamento è stato ripristinato.
- 13.7 La disdetta di alarmOBSERVER da parte del cliente avvia automaticamente la disdetta di alarmPLUS.
- 13.8 TUS si impegna a garantire un'elevata disponibilità del servizio alarmOBSERVER. TUS non può tuttavia offrire alcuna garanzia per un servizio esente da interruzioni e guasti. Per quanto possibile, TUS si impegna a segnalare tempestivamente eventuali interruzioni di funzionamento necessarie per la riparazione di guasti, lavori di manutenzione, lancio di nuovi servizi e via dicendo.
- 13.9 Per le attività di supporto, TUS ha accesso agli indirizzi di notifica gestiti dal cliente.
- 13.10 TUS si riserva il diritto di apportare eventuali adeguamenti ad alarmOBSERVER in caso di necessità o per motivi importanti.
- 13.11 TUS è autorizzata a sospendere alarmOBSERVER con preavviso adeguato, senza alcun indennizzo.
- 13.12 Il cliente ha la responsabilità di verificare periodicamente i canali configurati con un test di allarme, in particolare se sugli apparecchi terminali sono attivi meccanismi di protezione (firewall, filtri spam, filtri chiamate ecc.). Tali meccanismi di protezione possono impedire il recapito di messaggi da parte del servizio alarmOBSERVER.
- 13.13 Il cliente ha la responsabilità di garantire che sia definito e attivo un numero sufficiente di indirizzi di notifica (secondo le norme e direttive in vigore) per ricevere i messaggi di alarmOBSERVER.

#### **14 alarmPLUS**

- 14.1 alarmPLUS può essere richiesto risp. utilizzato solo in combinazione con alarmOBSERVER.
- 14.2 alarmPLUS può essere utilizzato come servizio supplementare per l'invio di allarmi a destinatari selezionati. Gli allarmi possono essere inviati tramite diversi canali di comunicazione.
- 14.3 L'utilizzo di alarmPLUS è soggetto a canoni di abbonamento mensili. Vengono inoltre applicate commissioni una tantum per l'installazione ed eventuali ampliamenti e riduzioni.
- 14.4 Se un canale di comunicazione (ad es. Voice) supera il volume abituale di traffico, TUS lo comunica al cliente. Se, successivamente, il volume di traffico su questo canale di comunicazione non torna ai livelli abituali, TUS è autorizzata a bloccare tale canale di comunicazione per il collegamento oppure ad addebitare costi aggiuntivi.
- 14.5 Entrambe le parti possono disdire alarmPLUS in qualsiasi momento per la fine di ogni mese.
- 14.6 Dopo la disdetta di un criterio alarmPLUS, l'annullamento della configurazione di questo criterio deve avvenire entro e non oltre 2 settimane dal termine di disdetta confermato da TUS. Se il cliente non adempie a questo obbligo, i costi dell'abbonamento continuano ad essere addebitati fino all'applicazione di questa modifica dei criteri.
- 14.7 Il cliente ha la responsabilità di garantire che sia definito e attivo un numero sufficiente di indirizzi di notifica (secondo le norme e direttive in vigore) per ricevere i messaggi di alarmPLUS.
- 14.8 La modifica dei canali di comunicazione e la gestione degli indirizzi di notifica sono a carico del cliente. Modifiche di questo tipo possono essere effettuate gratuitamente dal cliente nel portale TUS-AIN.
- 14.9 Il cliente prende nota del fatto che alarmPLUS equivale a un servizio di telecomunicazione tradizionale. TUS non si assume alcuna responsabilità per la buona riuscita e/o la tempestività della trasmissione della notifica.

#### **15 alarmDSL**

- 15.1 alarmDSL è un'offerta DSL speciale utilizzabile esclusivamente per la trasmissione di allarmi e dati nella rete IP privata protetta. La comunicazione avviene solo tra indirizzi IP definiti.
- 15.2 L'utilizzo di alarmDSL è soggetto a canoni di abbonamento mensili. In più vengono addebitate tasse di attivazione una tantum.
- 15.3 Le tasse di attivazione una tantum comprendono un router preconfigurato che il cliente acquista. Non è ammesso l'impiego di router non approvati da Swisscom. In questo caso TUS non fornisce alcuna garanzia per il funzionamento delle caratteristiche delle prestazioni di alarmDSL.
- 15.4 È ammesso soltanto l'uso delle versioni del firmware approvate da Swisscom. Le versioni suggerite sono concepite appositamente per alarmDSL.
- 15.5 I guasti ad alarmDSL devono essere segnalati direttamente a TUS.
- 15.6 La riparazione di guasti che si verificano al di fuori dell'infrastruttura TUS o Swisscom, e in particolare nella rete del cliente, non è di responsabilità né di TUS né di Swisscom.
- 15.7 TUS è autorizzata a sospendere alarmDSL con un preavviso adeguato, senza indennizzo.
- 15.8 Per scopi di configurazione, manutenzione, ottimizzazione o ampliamento dei servizi, TUS è autorizzata ad accedere tramite la rete di telecomunicazione all'infrastruttura impiegata per la fruizione del servizio (manutenzione remota) consultando, modificando o cancellando dati tecnici e software qui presenti.
- 15.9 TUS non risponde dei danni all'infrastruttura del cliente che insorgono in seguito alla manutenzione remota qualora non venga dimostrato che sono stati causati dalla manutenzione remota di TUS.
- 15.10 In base alle norme di Swisscom, l'utilizzo di alarmDSL è soggetto anche alle disposizioni seguenti:
  - a) Swisscom non garantisce una larghezza di banda minima. La velocità di trasmissione indicate costituiscono prestazioni massime possibili e non possono essere garantite.
  - b) Accesso del cliente all'apparecchio (manutenzione remota): Swisscom può disporre che l'accesso del cliente all'apparecchio appartenente al suo accesso internet avvenga esclusivamente online tramite l'accesso predisposto da Swisscom.
  - c) Per attivare alarmDSL può essere necessaria una conversione tecnica dell'infrastruttura. È compito del cliente verificare gli effetti della conversione sui servizi attualmente usufruiti, soprattutto di operatori terzi.
  - d) Informazioni, larghezza di banda, accesso: il cliente fornisce a TUS, a Swisscom o al partner incaricato dal cliente tutte le informazioni richieste per l'attivazione e l'installazione di alarmDSL così come per la riparazione dei guasti, concedendo loro l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai locali necessari. Per la realizzazione e la manutenzione del collegamento di rete, il cliente consente a Swisscom di utilizzare gratuitamente il fondo su cui si trova.
  - e) Il passaggio ad alarmDSL comporta una significativa interruzione di internet e telefonia. Tale interruzione può durare diverso tempo. Ciò non dà diritto ad alcun rimborso né risarcimento danni da parte di TUS o Swisscom.
  - f) Riserva di implementazione: se nel corso dell'implementazione, nonostante l'esito positivo delle verifiche preliminari (da parte del cliente, del partner del cliente e di Swisscom) e l'avvenuta conferma dell'ordine, il servizio risulta irrealizzabile o realizzabile solo con un onere sproporzionato per motivi tecnici imprevedibili, TUS e il cliente rinunciano alla sottoscrizione del contratto e a qualsiasi diritto a rimborsi e risarcimenti

danni nei confronti della controparte. Lo stesso vale se alarmDSL non può essere implementato a causa di informazioni non corrette fornite dal cliente o dal partner incaricato.

**16 Funzione privata basata sull'apparecchio**

- 16.1 Il servizio supplementare «Funzione privata basata sull'apparecchio» consente al cliente di usare il chip SIM integrato nell'apparecchio di trasmissione d'allarme per inviare messaggi privati come SMS, messaggi vocali e e-mail. Tramite la rete mobile è possibile inviare messaggi privati in maniera indipendente oppure in parallelo alle segnalazioni di allarme.
- 16.2 La Funzione privata basata sull'apparecchio è disponibile soltanto su apparecchi di trasmissione d'allarme predisposti e configurabili per questo servizio.
- 16.3 L'utilizzo della funzione privata basata sull'apparecchio con il chip della SIM messo a disposizione da TUS è soggetto a canoni di abbonamento mensili. Tali canoni di abbonamento comprendono un certo volume di trasmissione predefinito. Al superamento di questo volume, il volume eccedente viene fatturato in aggiunta. I prezzi validi sono quelli riportati nel listino prezzi ufficiale, disponibile su [www.igtus.ch](http://www.igtus.ch).
- 16.4 La configurazione e la programmazione dell'apparecchio di trasmissione d'allarme spettano all'installatore competente. I costi della configurazione e della programmazione sono a carico del cliente.
- 16.5 Il cliente prende nota del fatto che la funzione privata basata sull'apparecchio equivale a un servizio di telecomunicazione tradizionale. TUS non si assume alcuna responsabilità per la buona riuscita e/o la tempestività della trasmissione dei messaggi privati.