

1. Quando si applicano le presenti condizioni?

- 1.1 Le presenti Condizioni si applicano a tutti i Contratti di Servizio conclusi con noi.

2. Definizioni

Nelle presenti Condizioni,

“Accettazione dell’Ordine” significa: (a) ogni nostra dichiarazione scritta che confermi che accettiamo il Modulo d’Ordine in questione oppure (b) una dichiarazione che vi comunichi la data di installazione prevista; o (c) lo stesso Modulo d’Ordine qualora sia stato da noi controfirmato, e qualora riceviate da noi più di uno di tali documenti, la data dell’Accettazione dell’Ordine sarà quella più lontana tra quelle indicate in detti documenti, e comunque la data dell’Accettazione dell’Ordine non sarà, in nessuna circostanza, successiva alla Data RFU;

“Affiliato” significa qualsiasi entità controllata, controllante o sottoposta al controllo congiunto di una parte e “Controllo” significa potere di amministrare, direttamente o indirettamente, un altro soggetto o un’entità;

“Condizioni” significa le presenti Condizioni Generali di Contratto;

“Condizioni Applicabili a Specifici Servizi” significa qualsiasi condizione aggiuntiva che si applichi a un particolare servizio. Il Modulo d’Ordine stabilirà se si applichino o meno Condizioni Applicabili a Specifici Servizi;

“Contratto di Servizio” significa l’Accettazione dell’Ordine e le presenti Condizioni congiuntamente al Modulo d’Ordine applicabile, la Descrizione dei Servizi, le Condizioni Applicabili a Specifici Servizi e il Service Level Agreement, in ogni caso nella forma esistente alla data riportata nel Modulo d’Ordine.

“Corrispettivi” significa i corrispettivi relativi ai Servizi, nonché gli altri corrispettivi da voi dovuti in base al Contratto di Servizio;

“Data RFU” significa la data in cui vi comunichiamo che il Servizio è disponibile per l’uso oppure, se precedente, la data dalla quale cominciate ad utilizzare il Servizio per uso diverso dai test di prova;

“Descrizione del Servizio” significa il documento relativo alla descrizione dei Servizi di cui al Modulo d’Ordine;

“Informazioni Confidenziali” significa tutte quelle informazioni trasmesse (in qualsiasi forma) da una delle parti all’altra, che sono definite come personali o che sembrano, ragionevolmente, dover essere considerate tali, incluse le informazioni relative ai prodotti, alle operazioni, ai processi, ai progetti, ai know-how, ai diritti di design, segreti commerciali e agli affari della parte che le divulga.

“IPR” significa tutti i diritti di proprietà intellettuale registrati o non registrati esistenti nel mondo, in

qualsiasi data, inclusi i diritti d’autore, il know-how, i marchi di fabbrica, i brevetti, i diritti sui design e sulle banche dati, inclusa qualsiasi domanda di registrazione di tali diritti;

“Limite di Credito” significa l’ammontare complessivo di cui potete essere debitori nei nostri confronti. Se pagate con debito diretto, il vostro limite di credito sarà di CHF 8,000. Se non pagate con debito diretto, l’ammontare di tale limite vi sarà comunicato. Il limite di credito può essere modificato da parte nostra periodicamente;

“Modulo d’Ordine” significa un ordine, su nostri moduli standard, effettuato da voi per i Servizi;

“Nostra Apparecchiatura” ogni apparecchiatura fornita da noi o, da terzi per nostro conto, al fine di fornirvi i Servizi;

“noi” e “nostro/i” significa Colt Technology Services GmbH, una società incorporata secondo la legge svizzera il cui numero d’ordine è CH – 020.4.039.365-1 e che è registrata in Mürtschenstrasse 27, CH–8048 Zurigo, Svizzera (partita IVA 419349);

“Parte” significa voi, o noi, a seconda dei casi e “Parti” significa voi e noi congiuntamente;

“Servizio” significa ogni servizio che vi forniamo in base a un Contratto di Servizi. Tali Servizi saranno indicati nel Modulo d’Ordine;

“Service Level Agreement” o “SLA” significa documento relativo alla qualità dei Servizi in base al quale ci impegniamo a fornire i Servizi di cui al Modulo d’Ordine;

“Termine Iniziale” significa il periodo di tempo minimo durante il quale vi forniremo i Servizi. Sarà generalmente indicato nel Modulo d’Ordine ma, se così non fosse, tale periodo dovrà essere considerato di 12 mesi;

“Termine Annuo di Estensione del Contratto” significa un periodo di dodici mesi che decorre dalla data di cessazione del Termine Iniziale o, secondo i casi, da quello del precedente Termine Annuo di Estensione del Contratto;

“voi” e “vostro/i” significa il cliente indicato nel Modulo d’Ordine;

“Vostra Apparecchiatura” significa ogni apparecchiatura che proviene da voi, o sia sotto il vostro controllo e che non fa parte della nostra Apparecchiatura.

2.2

Nelle presenti Condizioni, salvo che il contesto non richieda diversamente: (a) i titoli sono presenti solo per comodità e non incidono sull’interpretazione; (b) dove sia appropriato, le parole che denotano il singolare includono il plurale, e viceversa, e le parole che introducono un genere includono l’altro genere; (c) il riferimento a qualsiasi documento, inclusa ogni legge o disposizione normativa è un riferimento al documento in tal data modificato, esteso o integrato;

e (d) le parole "include" e "includendo" devono intendersi come fossero seguite dalla frase "senza limitazione".

- 2.3 Qualora ci fosse una qualsiasi contraddizione tra qualsiasi documento integrante un Contratto di Servizio, si applicherà l'ordine di prevalenza che segue, ove i documenti elencati per primi prevalgono su quelli elencati successivamente: (i) l'Accettazione dell'Ordine; (ii) il Modulo d'Ordine; (iii) le Condizioni Applicabili a Servizi Specifici; (iv) le presenti Condizioni; (v) lo SLA e (vi) la relativa Descrizione dei Servizi.

3. Che cos'è il processo di ordinazione?

- 3.1 Potete ordinare i Servizi secondo quanto previsto nelle presenti Condizioni, solo se tale ordine è da voi predisposto in qualità di utente business.
- 3.2 Potrete ordinare Servizi sia: (a) completando il nostro Modulo d'Ordine standard e inviandolo; (b) se tale opzione è disponibile, on-line completando e inoltrando un Modulo d'Ordine elettronico attraverso il nostro portale di ordinazioni elettroniche. In ogni caso il vostro ordine sarà considerato un'offerta.
- 3.3 Il ritardo o la mancata fornitura da parte vostra, quando richiesto, dei necessari dettagli tecnici completi e accurati che ci permettono di completare l'installazione, potranno comportare un'estensione dei tempi indicati nello SLA e, in tali circostanze, noi non avremo responsabilità per alcuna ritardata consegna.
- 3.4 Il Modulo d'Ordine non sarà vincolante fino a che, e salvo che, non vi inviamo, a nostra discrezione, un'Accettazione dell'Ordine.

4. In che modo vengono accettati i servizi?

- 4.1 Avete il diritto di rifiutare un Servizio entro 5 giorni lavorativi dalla Data RFU. Dovrete farlo dandocene apposita comunicazione. Se (a) non rifiutate il Servizio entro tale termine o (b) usate il Servizio per fini diversi dai test di prova, il Servizio sarà considerato accettato.

5. Quando inizia e termina i contratti di servizio?

- 5.1 Ogni Contratto di Servizio inizia a decorrere dal momento dell'Accettazione dell'Ordine e continua per la durata del Termine Iniziale. Il Termine Iniziale inizia a decorrere dal momento in cui il Servizio è accettato in conformità all'Articolo 4.1 o, se sono indicati in un Modulo d'Ordine più di un Servizio, o più di un sito, dalla data in cui l'ultimo Servizio o il sito è accettato in conformità con l'Articolo 4.1, salvo quanto diversamente pattuito dalle parti.
- 5.2 Il Contratto di Servizio sarà rinnovato automaticamente alla scadenza del Termine Iniziale finché non sia risolto da una delle parti in conformità all'Articolo 11, 16 o 19.
- 5.3 Ogni Corrispettivo decorrerà e sarà pagabile dalla Data RFU del relativo Servizio, o sito, a prescindere dalla data di inizio del Termine Iniziale per tale Servizio, come previsto dall'Articolo 5.1.

6. Quali sono le nostre responsabilità?

- 6.1 Salvo il disposto dell'Articolo 6.2, vi forniremo i Servizi: (a) secondo le condizioni applicabili al Contratto di Servizio; (b) usando ragionevole cura e competenza e (c) in conformità alle disposizioni legali e regolamentari applicabili.
- 6.2 Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. In ogni caso, i livelli di prestazione del Servizio che ci impegniamo a fornire sono dettagliati nello SLA. Noi potremo sospendere la fornitura dei Servizi, senza essere responsabili per tale sospensione, nei periodi di manutenzione pianificata o d'emergenza, ovvero in caso di malfunzionamento. Vi daremo un ragionevole preavviso in relazione alla tempistica delle sospensioni pianificate del Servizio.

7. Quali restrizioni si applicano all'uso del servizio?

- 7.1 Voi, e ogni utente finale cui renderete disponibile il Servizio, per la durata del Contratto di Servizio:
- (a) vi conformerete alle condizioni applicabili al Contratto di Servizio;
 - (b) non utilizzerete i Servizi per qualsiasi proposito fraudolento o illecito, né consentirete ad altri di farlo;
 - (c) non utilizzerete i Servizi per fini offensivi, indecenti, osceni, minacciosi o diffamatori o qualsiasi altro fine simile;
 - (d) vi conformerete a tutti i requisiti previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili;
 - (e) configurerete e conatterete la vostra rete e le infrastrutture IT in conformità alla migliore pratica del settore al fine di attenuare il rischio che tale infrastruttura o rete sia obiettivo o fonte di inconvenienti, o il rischio di difetti di rete o attacchi;
 - (f) non utilizzerete i Servizi per ottenere, o tentare di ottenere, accessi non autorizzati ad alcun sistema esterno;
 - (g) ci informerete immediatamente qualora veniate a conoscenza di o riteniate che : (i) si sia verificata qualche violazione di sicurezza relativa ai Servizi; e/o (ii) una qualsiasi delle password che vi abbiamo dato sia, probabilmente, venuta a conoscenza di persone non autorizzate. In aggiunta, non divulgherete e prenderete tutte le misure organizzative e tecniche necessarie per prevenirne la divulgazione a persone non autorizzate di alcun user name, password o certificati di sicurezza, e non conserverete alcuna chiave o pass che vi consentano l'accesso alle nostre sedi;
 - (h) vi conformerete alle nostre istruzioni ragionevoli relative ai Servizi che vi siano date periodicamente;

- (i) conatterete alla rete di Colt solamente quelle attrezzature e reti che conformi a tutte le disposizioni normative, standard e requisiti regolatori applicabili, in ogni modo in maniera appropriata agli scopi per cui queste siano connesse e in modo tale che tali apparecchiature o reti non interferiscano con la Nostra Apparecchiatura o l'apparecchiatura di altri nostri clienti e, inoltre, vi conformiate a tutte le istruzioni ragionevoli che noi possiamo fornire periodicamente in relazione alla rete di Colt o in relazione alla Nostra Apparecchiatura o all'apparecchiatura di altri nostri clienti; e
 - (j) ci consentirete l'accesso e la ragionevole cooperazione, o vi accertate che i terzi ci daranno l'accesso e la ragionevole cooperazione, necessaria per fornire i Servizi, inclusa l'installazione della Nostra e delle Vostra Apparecchiatura. Potremo richiedervi di fornirci una nota scritta comprovante i nostri diritti d'accesso a tali siti.
- 7.2 Ci indennizzerete per qualsiasi costo aggiuntivo in cui incorriamo per ogni ritardo o mancanza da parte vostra nell'adempiere ai vostri obblighi e responsabilità previsti nel Contratto di Servizio. Avremo diritto di addebitarvi i malfunzionamenti che siano dovuti, in ultima istanza, a vostra responsabilità o causati da una violazione dei vostri obblighi o dall'inadempimento di prestazioni a voi imputabile, inclusi i costi di riparazione.
- 7.3 Adotterete ogni ragionevole condotta al fine di notificarci in anticipo se, in qualsiasi momento, grazie alle vostre attività di marketing o altrimenti, prevedete un aumento significativo del traffico veicolato attraverso i Servizi.
- 7.4 Sarete responsabili in via esclusiva per la scelta e l'utilizzo dei Servizi (e ogni risultato generato da questi) cosicché starà a voi decidere se tali Servizi sono appropriati per i vostri scopi professionali.
- 8. Quali sono le vostre responsabilità se la vostra apparecchiatura è installata presso i nostri locali?**
- 8.1 Nel caso in cui la Vostra Apparecchiatura sia installata presso i nostri locali, sarete obbligati a:
- (a) non sostenere o cercare di invocare l'esistenza di un rapporto di locazione oppure del diritto di occupare i nostri locali o parte di questi. Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni date atto che non esiste nessuna di tali relazioni o diritti;
 - (b) sottoscrivere e mantenere un'adeguata polizza assicurativa per la copertura di tutti i rischi relativi alla Vostra Apparecchiatura;
 - (c) garantire che chiunque entri nei nostri locali per vostro conto: (i) non danneggi alcuna persona o proprietà; (ii) sia sempre in possesso dei propri documenti

di identificazione; (iii) non interferisca con altre attrezzature presenti presso i nostri siti; (iv) ci informi del proprio accesso con almeno 1 giorno lavorativo di preavviso; e (v) si conformi a qualsiasi ragionevole misura di sicurezza e alle altre regole di accesso ai siti che potremo comunicare periodicamente a voi o a chi entri nelle nostre sedi per vostro conto;

- (d) rimuovere prontamente la Vostra Apparecchiatura al termine del Contratto di Servizio. Qualora non lo facciate, noi potremo addebitarvi una somma aggiuntiva per il deposito di detta Apparecchiatura, secondo le nostre tariffe vigenti in tale data.

9. Quali condizioni si applicano se vi vendiamo l'apparecchiatura?

- 9.1 Qualora vi vendessimo l'apparecchiatura, ve la forniremo nello stato in cui essa si trova senza garanzia alcuna, salvo che ciò sia imposto da inderogabili disposizioni di legge. In aggiunta ad ogni garanzia prevista dalla legge, cercheremo di trasferirvi le garanzie offerte dai produttori o distributori dell'apparecchiatura in vostro favore, ma questo non può essere garantito.
- 9.2 Il rischio di perdita e danneggiamento dell'apparecchiatura passerà a voi al momento della consegna. Il diritto di proprietà sull'apparecchiatura vi sarà trasferito unicamente nel momento in cui ci avrete corrisposto ogni somma a noi dovuta sulla base dei rilevanti Contratti di Servizio. Ci potrà essere richiesto di registrare questo diritto e, nei limiti in cui vi sia richiesto di consentire tale registrazione, con la sottoscrizione delle presenti Condizioni, voi prestate tale consenso. Fino al momento della vostra corresponsione di ogni somma a noi dovuta sulla base dei rilevanti Contratti di Servizio, all'apparecchiatura si applicheranno gli articoli 10.1, 10.2 e 10.3, come se fosse la Nostra Apparecchiatura.

10. Quali sono le vostre responsabilità rispetto alla nostra apparecchiatura?

- 10.1 Se installiamo la Nostra Apparecchiatura presso i vostri siti, vi obbligate, per la durata del Contratto di Servizi, a:
- (a) fornire a titolo gratuito spazi idonei e sicuri per attrezzature, ambienti, condotti e cavi elettrici per l'installazione e la manutenzione della Nostra Apparecchiatura, e conformarvi a ogni ragionevole istruzione che noi possiamo darvi in relazione alla stessa;
 - (b) notificarci ogni rischio relativo alla salute ed alla sicurezza presso i vostri siti, rischio di cui dovremo essere al corrente;
 - (c) non consentire che la Nostra Attrezzatura sia riparata, sottoposta a manutenzione, migliorata o provata da terzi diversi dai nostri incaricati autorizzati;

- (d) non danneggiare, aggiungere, modificare o interferire in qualsiasi modo con la Nostra Apparecchiatura o con la sua performance;
- (e) non vendere, concedere in leasing, dare in pegno, ipotecare, cedere il controllo o, comunque, disporre della Nostra Apparecchiatura e non consentire ad altri di farlo; e
- (f) restituirci la Nostra Apparecchiatura nelle condizioni originali, salvo il normale uso.
- 10.2 Potremo ragionevolmente modificare, sostituire, rinnovare o integrare la Nostra Apparecchiatura su base periodica, tranne nei casi espressamente vietati dalla legge. Potrete utilizzare l'Apparecchiatura esclusivamente per i fini previsti dal Contratto di Servizio.
- 10.3 Il diritto di proprietà e il titolo sulla Nostra Apparecchiatura rimane in capo a noi e voi garantirete che i locatori dei vostri locali rinuncino a ogni diritto di cui possano, in qualsiasi modo, godere sulla Nostra Apparecchiatura. Non avete alcun diritto di ritenzione della Nostra Apparecchiatura. Alla cessazione del Contratto di Servizio per qualsiasi ragione, noi avremo il diritto di avere immediatamente accesso alla Nostra Apparecchiatura e di rimuoverla dai vostri siti.
- 11. Quali sono i corrispettivi?**
- 11.1 Dovrete pagare i Corrispettivi previsti o menzionati nel (a) Modulo d'Ordine; e (b) nelle presenti Condizioni. I Corrispettivi includono:
- (a) i Corrispettivi per la locazione dei Servizi, che possono essere fatturati in anticipo con cadenza mensile, trimestrale o (se previsto dalla legge) annuale; e
- (b) qualsiasi Corrispettivo per l'installazione o per l'utilizzo, su base mensile, (ad esempio, servizi voce) oppure Corrispettivi per attività di consulenza o altri Corrispettivi che saranno fatturati anticipatamente su base mensile.
- 11.2 Qualora sia indicato nel relativo Modulo d'Ordine, vi emetteremo fattura per le ragionevoli spese correnti da noi sostenute.
- 11.3 Salvo diversamente stabilito nel Modulo d'Ordine, tutti i Corrispettivi saranno pagati in franchi svizzeri (CHF) e non includono (a) ogni transazione applicabile, vendite, consumo e imposte sul valore aggiunto; e (b) corrispettivi e costi addizionali regolatori che, sia con riferimento ad (a) e (b) dovranno essere pagati da voi e che saranno aggiunti a ogni fattura.
- 11.4 Pagherete i Corrispettivi al netto di tutte le trattenute o ritenute salvo che ciò sia specificamente richiesto dalla legge. Qualora siano richieste dalla legge deduzioni o trattenute, ci pagherete una somma addizionale cosicché l'ammontare netto che noi riceveremo sarà uguale alla somma totale dei Corrispettivi che avremmo ricevuto senza deduzioni o trattenute.
- 11.5 Potremo modificare i Corrispettivi in qualsiasi momento a decorrere dal Termine Iniziale (o dal diverso periodo di pagamento convenuto), ma, prima di farlo, vi daremo un preavviso di 30 giorni (e in caso di aumenti, avete la possibilità di recedere dal/i Contratto/i di Servizio dandocene comunicazione scritta entro i suddetti 30 giorni, con scadenza del contratto per la fine di questo periodo di 30 giorni). Qualora dovessimo modificare i Corrispettivi per conformarci ai cambiamenti di legge applicabili, regolamenti o codici di condotta, vi forniremo il preavviso che sia ragionevole in base alle circostanze, e in ogni caso, vi comunicheremo ogni informazione prescritta dalla legge (inclusa la possibilità di recesso).
- 12. Quali sono i termini di pagamento?**
- 12.1 Pagherete tutti i Corrispettivi entro 30 giorni dalla data di fatturazione, mediante debito diretto o rimessa.
- 12.2 In caso di violazione del disposto dell'Articolo 11 o del presente Articolo 12, potremo chiedervi di: (a) pagare i Corrispettivi con un metodo particolare; (b) effettuare un deposito a nostro favore; (c) e/o avere un'idonea garanzia da parte di un garante da noi accettato che garantisca il vostro adempimento alle obbligazioni (inclusa l'obbligazione di pagamento) riguardanti alcuni o tutti i Contratti di Servizio stipulati con noi; e /o (d) pagare anticipatamente.
- 12.3 Addebiteremo interessi annuali sui Corrispettivi non pagati nei termini pari al 4% al di sopra del tasso base annuale della Banca Nazionale Svizzera, o della diversa banca centrale relativa al Paese in cui vengono forniti i Servizi, a nostra discrezione.
- 12.4 Nel caso in cui (a) non sia pagata una fattura quando sia dovuta oppure (b) abbiate ecceduto il vostro Limite di Credito, potremo, salvo ogni altro diritto o azione, sospendere i Servizi, dandovi 5 giorni di preavviso (in ogni caso, vi daremo ogni maggiore preavviso che sia dovuto ai sensi di legge).
- 12.5 Qualora ritenessimo ragionevolmente che il vostro rischio di credito sia aumentato rispetto a quello esistente alla data in cui il vostro Limite di Credito era stabilito, possiamo richiedervi, con una comunicazione, entro 5 giorni dalla nostra richiesta, di: (a) effettuare un pagamento anticipato; (b) pagarci una somma a titolo di deposito di garanzia; (c) procurare un'idonea garanzia da parte di un garante da noi accettato che garantisca il vostro adempimento alle obbligazioni riguardanti alcuni o tutti i Contratti di Servizio conclusi con noi; o (d) prevedere termini di pagamento inferiori a quelli indicati nell'Articolo 12.1.
- 12.6 Qualora necessitassimo di un pagamento anticipato, deposito in garanzia o garanzia ai sensi dell'Articolo 12, il relativo importo non eccederà l'importo dei Corrispettivi complessivi attesi per i successivi 12 mesi. Qualora la somma di tutti i Servizi fatturati, ma non ancora pagati e dei Servizi forniti ma non ancora fatturati ecceda la somma dei depositi effettuati in garanzia, il deposito sarà considerato esaurito.
- 12.7 Qualora non venga effettuato il pagamento anticipato, deposito in garanzia o garanzia in conformità

all'Articolo 12, ciò sarà da considerarsi come una violazione sostanziale e non sanabile del Contratto di Servizio.

12.8 Nel caso in cui vogliate contestare, in buona fede, una somma fatturata da noi, dovrete fornirci informazioni dettagliate per iscritto entro 30 giorni dalla data della fattura, in caso contrario la fattura sarà considerata come accettata.

12.9 Potrete solo compensare le somme che noi vi dobbiamo con quelle che ci dovete che sono state accettate espressamente da noi per iscritto o per le quali è intervenuta una pronuncia definitiva. Il presente Articolo 12.9 si applicherà a prescindere dall'articolo 11.4.

12.10 Non si accetteranno pagamenti in contanti, assegni bancari o altri strumenti di pagamento in contanti fatti da terzi per vostro conto, inclusi i pagamenti fatti da uno dei vostri Affiliati per vostro conto. Ogni pagamento fatto in tal modo sarà da noi rifiutato e considereremo il pagamento come non effettuato. Inoltre, il pagamento mediante debito diretto o rimessa deve essere fatto attraverso una banca del Paese in cui avete sede.

13. Come vengono trattati gli IPR?

13.1 Nessuna disposizione nelle presenti Condizioni potrà incidere sui nostri o sui vostri diritti in relazione a IPR pre-esistenti.

13.2 Rimangono in capo a noi tutti i diritti, titoli e interessi relativi agli IPR sviluppati unicamente o congiuntamente da noi, dai nostri subcontraenti o da terzi per nostro conto nella prestazione dei Servizi. Terrete ogni condotta necessaria affinché gli IPR siano riconosciuti di nostra titolarità dal momento della loro venuta in essere.

13.3 Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 13.4, vi concediamo una licenza per l'utilizzo dei nostri IPR gratuita, non esclusiva e non trasferibile per la durata di ogni Contratto di Servizio, in quanto ciò sia necessario al fine di poter fruire dei Servizi in conformità alle condizioni di cui vi informeremo periodicamente. Voi e i vostri utenti finali non rimuoverete alcun avviso relativo a diritti d'autore o di proprietà sui programmi o sulla documentazione da noi fornita. Salvo quanto previsto dalle norme di legge applicabili, voi e i vostri utenti finali non effettuerete operazioni di reverse engineering o decompilerete software da noi forniti, né copierete gli stessi software o altri manuali. Nel caso in cui ne avessimo bisogno per fornire i Servizi, ci concederete una licenza equivalente in relazione ai vostri IPR.

13.4 Non utilizzerete alcun marchio di fabbrica o di servizio senza un nostro preventivo consenso scritto.

14. In che modo è limitata la responsabilità?

14.1 Nelle presenti Condizioni o in qualsiasi Contratto di Servizi non vi è nessuna disposizione che escluda o limiti: (a) la responsabilità di ciascuna delle parti per morte o danni alla persona causati da comportamenti negligenti; (b) la responsabilità di ciascuna delle parti per dolo o colpa grave; (c) la responsabilità di ciascuna delle parti per frode o per dichiarazioni

fraudolente; oppure (d) qualsiasi altra responsabilità che non possa essere esclusa o limitata dalla legge applicabile.

14.2 Fatto salvo quanto disposto dagli Articoli 14.1 e 14.3, la nostra responsabilità e quella dei nostri Affiliati, anche congiunta, nei vostri confronti per tutte le cause intentate nel corso dell'anno solare (vale a dire dall'1 gennaio al 31 dicembre compreso), sia in materia contrattuale (incluse garanzie contrattuali), fatto illecito (inclusa colpa grave) o altro derivante da, o in connessione con un particolare Contratto di Servizio, è limitata ad un ammontare complessivo pari alla somma minore tra (a) il 100% delle somme da voi pagate e che sarebbero state pagate se non fosse stato risolto anticipatamente il Contratto in un periodo annuale e con riferimento ad ogni Contratto di Servizio; oppure (b) CHF 400,000.

14.3 Salvo quanto previsto dall'Articolo 14.1, non saremo responsabili nei vostri confronti per lieve negligenza; per perdite di profitti; perdite di risparmi previsti; perdita di affari; perdita di opportunità; perdita di ricavi; perdita di tempo; perdita del valore di avviamento o danno alla reputazione; perdita di o danno alle informazioni (inclusa l'alterazione e il ripristino di informazioni/dati); risarcimenti dei danni e penali, perdite indirette, conseguenti o speciali oppure danni in qualsiasi modo causati che siano prevedibili o meno.

14.4 Salvo quanto disposto all'Articolo 14.1, non saremo responsabili verso di voi per (a) eventi che siano al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso l'inadempimento o l'errore di terzi, provvedimenti amministrativi e governativi, mancata fornitura alla rete di terzi oppure (b) ogni altro evento di forza maggiore come definito dalla legge applicabile.

14.5 Fatto salvo quanto espressamente stabilito nelle presenti Condizioni o in qualsiasi Contratto di Servizio applicabile, tutte le condizioni, dichiarazioni, garanzie e altri termini contrattuali sono con la presente espressamente esclusi nei limiti consentiti dalla legge.

14.6 Risarcirete e terrete noi e i nostri Affiliati indenni da tutte le perdite, responsabilità, costi (incluse le spese legali) e le spese in cui possiamo incorrere derivanti da (a) qualsiasi violazione da parte vostra del Contratto di Servizio; (b) richieste di risarcimento da parte di terzi relative a contenuti che siano sotto il vostro controllo, o al vostro utilizzo dei Servizi in generale; (c) ogni azione promossa da terzi relativa a violazioni degli IPR derivanti dall'utilizzo che fate del Servizio al di fuori di quanto specificamente previsto dal Contratto di Servizio; oppure (d) danni alla Nostre Apparecchiatura per i quali siate responsabili, fatto salvo il normale deterioramento.

15. Come vengono richiesti i crediti di servizio?

15.1 Qualora violassimo livelli di servizio che danno luogo a crediti di servizio, potrete richiedere tali crediti di servizio entro 30 giorni dalla fine del mese in cui sono maturati. A tal fine, dovrete inviare una richiesta scritta al nostro addetto ai rapporti con i clienti. Nel caso in cui ci sia un'incongruenza tra i nostri dati relativi ai livelli di servizio e i vostri, prevarranno i

nostri. Nel caso in cui un evento o una serie di eventi connessi causasse il mancato rispetto da parte nostra di molteplici SLA, avrete il diritto di richiedere unicamente il più alto credito di servizio disponibile e non potrete presentare richieste di credito multiple.

15.2 Vi accrediteremo una somma pari al valore di ogni valida richiesta di credito di servizio. Nel caso in cui non dovessimo ricevere una vostra richiesta entro 30 giorni dalla risoluzione del Contratto di Servizio, decadrà il diritto di richiedere qualsiasi credito applicabile.

15.3 Salvo quanto disposto all'Articolo 14.1, accettate che i crediti di servizio, come specificato nello SLA, siano il vostro unico ed esclusivo rimedio per la nostra inadempienza nel fornire i Servizi in conformità alle condizioni del Contratto di Servizio, e le parti concordano che i crediti di servizio costituiscono un'adeguata stima preventiva delle perdite che voi potrete subire.

16. Quando può essere sospeso o risolto un contratto di servizio?

16.1 In qualsiasi momento successivo all'Accettazione dell'Ordine e prima della più vicina Data RFU del vostro Contratto di Servizio, potrete risolvere qualsiasi Servizio compreso in tale Contratto di Servizio o richiedere che un Servizio sia sostanzialmente modificato (ad esempio cambio di indirizzo, tipo di servizio, point of presence o di presentazione del Servizio) dandoci opportuno preavviso che includa i dettagli del Servizio, inclusi tutti i dettagli di circuito e gli indirizzi che devono essere risolti o modificati. In tal caso, emetteremo apposita fattura e sarete responsabili del pagamento delle successive spese di cancellazione:

- (a) una percentuale dei Corrispettivi di installazione che sarebbero stati dovuti se non fosse stato per tale risoluzione anticipata o modificazione, come indicato nella tabella riportata qui di seguito. Se non sono dovuti Corrispettivi di installazione in relazione al fatto che il Servizio sia interrotto o modificato, potremo addebitare un corrispettivo di cancellazione applicando la percentuale summenzionata sulle nostre tariffe di installazione applicabili in quel momento per tale Servizio; e
- (b) qualsiasi costo da noi sostenuto relativamente alla fornitura del Contratto di Servizio (inclusi i costi collegati alla rete o per la costruzione di infrastrutture o l'ottenimento di diritti di passaggio); e
- (c) tutti i costi e le spese, inclusi i costi di cancellazione e i corrispettivi da noi già sostenuti o che ci siamo impegnati a pagare a terzi in relazione a tale Servizio, e quelli derivanti da tale risoluzione, aumentati del 15% per coprire i nostri costi amministrativi interni.

Giorni lavorativi prima della Data RFU quando la notifica è ricevuta	Spesa di Cancellazione dovuta come percentuale del Corrispettivo di installazione (%)
≤ 1	100
> 1 ≤ 5	75
> 5 ≤ 10	50
> 10 ≤ 20	25
> 20	0

16.2 Dopo la data di disponibilità e durante il periodo del Contratto o dei successivi periodi di rinnovo dello stesso, avete la possibilità di dare la disdetta del Contratto di Servizio per la fine della normale durata dello stesso o per la fine del periodo di rinnovo annuale. La disdetta deve pervenire al massimo tre mesi prima della scadenza della durata del Contratto o della fine del periodo di rinnovo annuale. Sulla disdetta devono essere riportati tutti i dati che identificano il Contratto di Servizi, inclusi tutti i dettagli di attivazione e gli indirizzi interessati dalla disdetta.

16.3 Successivamente a: (a) il Termine Iniziale; e (b) qualsiasi successivo Periodo di Estensione Annuale, qualsiasi Contratto di Servizio sarà automaticamente esteso per un Periodo di Estensione Annuale salvo che le parti si accordino diversamente per iscritto. Qualsiasi risoluzione sarà soggetta alle disposizioni contenute nell'Articolo 16.2.

16.4 Ciascuna parte potrà risolvere qualsiasi Contratto di Servizio (o sospendere la fornitura del Servizio ai sensi di tale Contratto) in tutto o in parte immediatamente, dandone comunicazione:

- (a) nel caso in cui l'altra parte violi in maniera rilevante le condizioni del Contratto di Servizio (oppure se tale violazione è suscettibile di essere sanata, nel caso in cui la parte che viola non avrà sanato la violazione entro 30 giorni dal momento in cui le era stato intimato di farlo), sia che tale violazione rilevante sia relativa al Contratto di Servizio da risolvere o meno;
- (b) salvo che tale risoluzione sia proibita o regolata dalla legge, nel caso in cui siano avviati procedimenti fallimentari o di insolvenza o altri procedimenti di liquidazione contro l'altra parte (o sue controllanti), l'altra parte cessi l'attività, sia nominato un liquidatore o un amministratore per l'amministrazione dei beni dell'altra parte (o della sua controllante) o se l'altra parte (o la sua controllante) venga sottoposta a procedimenti di liquidazione, o trovi un accordo volontario con i suoi creditori che non abbia per scopo il riassetto organizzativo (o altri eventi simili che si verifichino nel Paese di costituzione); o
- (c) se non saremo in grado di fornire per più di 30 giorni i Servizi dovuti a causa di un

- evento che rientri nell'ambito di applicazione dell'Articolo 14.4,
- 16.5 e in ogni caso la parte che esercita il suo diritto di risolvere il Contratto dovrà inserire nella comunicazione di risoluzione tutti i dettagli del Contratto di Servizio inclusi quelli dei circuiti e gli indirizzi che dovranno essere risolti.
- 16.6 In aggiunta, potremo sospendere qualsiasi Contratto di Servizio, del tutto o in parte, dandovene avviso: (a) se saremo obbligati a farlo da leggi, regolamenti, provvedimenti giudiziali o di autorità regolatorie; o (b) se i Servizi saranno utilizzati in violazione dell'Articolo 7.1 (b)-(i); (c) i Servizi saranno utilizzati in violazione della nostra policy relativa all'uso accettabile dei Servizi, disponibile sul sito www.colt.net; o (d) laddove i Servizi siano stati utilizzati, o laddove noi ragionevolmente, ritenessimo che siano stati usati per scopi fraudolenti.
- 16.7 Alla risoluzione del Contratto di Servizio, e salvo il disposto dell'Articolo 16.1, tutti i Corrispettivi maturati a seguito dell'utilizzo del Servizio fino alla data di risoluzione saranno immediatamente dovuti per intero.
- 16.8 La risoluzione o la scadenza del Contratto di Servizio non incideranno sui diritti maturati, sugli obblighi o sui diritti che sono stati pattuiti come effettivi anche oltre la durata del Contratto o che vengano in essere al momento della risoluzione o della scadenza del Contratto di Servizio.
- 16.9 Il presente Articolo 16 fa salvo ed è in aggiunta al diritto di sospensione dei Servizi in conformità all'Articolo 12.4.
- 17. Come vengono trattati i dati personali?**
- 17.1 Entrambe le parti si impegnano a ottemperare ai rispettivi obblighi imposti da ogni legge applicabile. Nell'ambito del rapporto fra le parti, accettate di essere i detentori della collezione di dati e che noi (e/o Affiliate, agenti o subappaltatori) trattiamo dati personali su vostro mandato e secondo le condizioni del relativo Contratto di servizio. Riconoscete e convenite che noi trattiamo dati personali, così come definiti nell'applicabile legislazione sulla protezione dei dati, per quanto necessario al mantenimento della relazione contrattuale con voi e all'adempimento delle obbligazioni contrattuali scaturenti da ogni Contratto di servizio. Riconoscete e convenite inoltre che noi possiamo trasmettere dati personali a Affiliate, a nostri agenti o subappaltatori, con sede in Svizzera o all'estero, con lo scopo (incluso, ma non limitato a) della gestione dell'infrastruttura di rete e della fornitura di supporto e assistenza tecnica. Colt salverà e proteggerà i vostri dati personali da accessi non autorizzati, perdite accidentali, utilizzo illecito e divulgazioni illegali in osservanza di ogni legge sulla protezione dei dati applicabile.
- 17.2 Gli obblighi specificati nella clausola 17.1 valgono quando trattiamo ed elaboriamo tutti i dati da noi raccolti e/o elaborati riguardo a voi e al vostro utilizzo del Servizio, il Contratto di servizio e tutti i call data records, ecc. (i "dati dei clienti"). A tale proposito raccoglieremo, memorizzeremo ed elaboreremo tali dati unicamente nella misura necessaria e opportuna per adempiere ai nostri impegni contrattuali, per mantenere e migliorare i rapporti con i clienti e la qualità del servizio, per motivi di sicurezza operativa, attività promozionali in genere, progettazione di nuovi prodotti Colt, prevenzione di frodi, per redigere informazioni finanziarie e statistiche e per una fatturazione conforme alla legislazione applicabile; da parte vostra riconoscete che, nello svolgere tali attività, possiamo elaborare "dati personali" come definiti nella legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD).
- 17.3 Riconoscete e convenite che, qualora vi forniamo Servizi con il coinvolgimento di terzi per la fornitura di tali servizi, siamo autorizzati a trasferire a suddetti terzi, situate in Svizzera o all'estero dati, dei clienti, se questo è necessario per la fornitura di tale servizio o per ricevere i pagamenti.
- 17.4 Ogni informazione necessaria per la fatturazione, come i call data records, fatta eccezione per i numeri non geografici, vengono da noi trattati ed elaborati esclusivamente sui nostri sistemi che sono in funzione e vengono sottoposti a manutenzione in Svizzera.
- 17.5 Riconoscete e convenite che il nostro help desk e i nostri sistemi di fault management possono essere gestiti da un'Affiliata, un agente o un subappaltatore che non ha sede in Svizzera. Acconsentite che le chiamate fatte allo help desk della Colt possono essere registrate per garantire la qualità e a scopo didattico e che la nostra Affiliata, agente o subappaltatore che fornisce il supporto dello help desk e/o del fault management, può elaborare e memorizzare i dati dei clienti relativi a tali chiamate, come pure i dati per i sistemi di fault management.
- 18. Che condizioni si applicano alle informazioni riservate?**
- 18.1 Ciascuna delle parti tratterà le Informazioni Confidenziali che riceve dall'altra quali Informazioni Confidenziali e tale trattamento avverrà unicamente al fine di adempiere ai propri obblighi derivanti dai Contratti di Servizio. Tale obbligo di confidenzialità non si applica (a) laddove la parte che rivela le informazioni abbia dato il suo preventivo consenso scritto; (b) a dati resi noti ai nostri Affiliati, agenti e subcontraenti o ai nostri sindaci e consulenti professionali; (c) ai dati resi noti allo scopo di adempiere agli obblighi legali e regolatori; (d) alle informazioni che sono state generate autonomamente dalla parte ricevente; oppure (e) laddove la parte che renda note le informazioni entri in possesso delle informazioni senza violare gli obblighi di riservatezza. Nel caso in cui le informazioni riservate siano rese note a un terzo, ciascuno dei contraenti si obbliga ad assicurare che il ricevente assuma un obbligo di confidenzialità con contenuti dello stesso tenore di quelli previsti dal presente Articolo 18.
- 18.2 L'Articolo 18 manterrà il suo effetto anche a seguito della risoluzione o scadenza del Contratto di Servizio o di qualunque Servizio previsto dal Contratto di Servizio stesso.

19. Quali condizioni generali si applicano?

- 19.1 Ci riserviamo il diritto, dandovene preavviso di un mese, di cambiare le condizioni inserite nei Contratti di Servizio sempre che tale cambiamento non influisca, in maniera rilevante, in termini negativi sul Servizio applicabile. Qualsiasi modifica ai Corrispettivi può soltanto essere effettuata in conformità all'Articolo 11.5. Potremo altresì modificare i Servizi al fine di rispettare la legge applicabile, regolamenti o codici di condotta, o ogni altro cambiamento agli stessi, dandovene ragionevole preavviso in base alle circostanze.
- 19.2 In aggiunta all'Articolo 19.1, ci riserviamo il diritto, provvedendo a darvi un preavviso scritto di almeno 90 giorni, di interrompere/sospendere qualsiasi Servizio per ragioni tecniche o economiche a condizione che vi trasferiamo a un Servizio che sia equiparabile.
- 19.3 Il punto di demarcazione per la consegna dei Servizi è l'interfaccia del cliente all'apparecchiatura d'accesso di Colt ed è normalmente alla base del "cabinet" di Colt. I cavi interni possono essere forniti a un costo addizionale, e comunque ciò non cambierà la posizione del punto di demarcazione per i Servizi.
- 19.4 Se indicato nel Modulo d'Ordine, terremo una condotta ragionevole al fine di assicurare nomi di dominio e assegnare indirizzi internet e/o spazio (in base alla disponibilità) a vostro beneficio durante il termine del Contratto di Servizio. Sarete esclusivamente responsabili per i canoni relativi agli indirizzi Internet, rispettando ogni disposizione legale, tecnica, di fatturazione amministrativa o altri requisiti imposti dalla naming authority (incluso qualsiasi termine e condizione di registrazione applicabile) e modificando tali nomi di dominio se cambiate fornitori di servizi. Prendete atto che (a) né voi, né i vostri utenti finali avrete il diritto di effettuare il routing di tali indirizzi internet; e (b) al momento della risoluzione del Contratto di Servizio, voi e gli utenti interromperete l'accesso e l'utilizzo degli indirizzi Internet in questione. Se state trasferendo un nome di dominio da un differente fornitore di servizi, sarà vostra responsabilità contattare il fornitore di servizi, affinché egli ci trasferisca il nome di dominio.
- 19.5 Ogni Contratto di Servizio costituisce un accordo completo tra le parti con riferimento alle questioni ivi pattuite e sostituisce, prevale, cancella e rende nullo ogni accordo precedente tra le parti relativo a tali questioni, nonostante i termini di precedenti contratti / accordi prevedessero chiaramente la sopravvivenza di tali contratti / accordi.
- 19.6 Ciascuna parte accetta e concorda che nel concludere ogni Contratto di Servizio non avrà a disposizione alcun rimedio giuridico in relazione a qualsivoglia dichiarazione, rappresentazione, garanzia o accordo (anche per colpa) salvo che nei casi espressamente previsti nel relativo Contratto di Servizio. Nessuna disposizione del Contratto di Servizio escluderà o limiterà la responsabilità di ciascuna delle parti per ogni dichiarazione fatta essendo consapevoli della loro falsità.
- 19.7 Qualora alcuna delle clausole del Contratto di Servizio venga, del tutto o in parte, considerata da un tribunale o dall'autorità competente, illegale, invalida e inapplicabili, ciò non inficerà le restanti clausole contrattuali. In questo caso, le parti possono sostituire le clausole invalide con quelle valide che si avvicinino il più possibile alla causa contrattuale manifestata dalle clausole invalide.
- 19.8 Qualsiasi rinuncia di violazione di un Contratto di Servizio è limitata alle specifiche circostanze in cui sia stata data.
- 19.9 Nessuna variazione di un Contratto di Servizio è valida salvo che sia per iscritto e sottoscritta da o per conto di una delle parti del Contratto di Servizio in questione.
- 19.10 Laddove noi vi fornissimo numeri in connessione con i Servizi, possiamo, per ragioni operative, regolamentari o altre ragioni, modificare i numeri che vi sono stati assegnati, ma non lo faremo senza una ragione. Non venderete o assegnerete il numero che vi attribuiamo senza la nostra preventiva autorizzazione.
- 19.11 Non è intenzione delle parti conferire a un terzo, che non sia parte del Contratto di Servizio in questione, alcun beneficio derivante dal Contratto di Servizio. Chi non è parte di questo Contratto di Servizio non potrà richiedere l'applicazione di alcuna clausola del presente Contratto.
- 19.12 Il nostro indirizzo per ricevere comunicazioni è la nostra sede legale. Il vostro indirizzo per ricevere comunicazioni e fatture è quello inserito nel Modulo d'Ordine, o la vostra sede legale, laddove siate una società registrata.
- 19.13 Qualsiasi comunicazione data in connessione al Contratto di Servizio deve essere notificata per iscritto a mano, con posta prioritaria, fax o trasmissione elettronica. Se volete risolvere il Contratto di Servizio dovete inviare una comunicazione tramite lettera raccomandata o, laddove esista tale funzione, completare un ordine di cessazione sul nostro portale web dedicato alle ordinazioni.
- 19.14 Nessuna disposizione contenuta in qualsiasi Contratto di Servizio potrà essere interpretata come o darà luogo ad un rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione o altro, incluso di partnership: (a) tra voi e noi; o (b) tra voi e il nostro personale; oppure (c) tra noi e il vostro personale.
- 19.15 Nessuna delle parti può effettuare alcun comunicato stampa o annuncio pubblicitario, o effettuare qualsiasi altro pubblico commento relativo a qualsivoglia Contratto di Servizio o alle questioni a esso sottese senza la preventiva approvazione scritta dell'altra parte. In ogni modo, ci consentirete, senza il vostro preventivo consenso scritto, di dichiarare nella nostra pubblicità che siete nostri clienti, sempre che questa pubblicità non contenga il valore o alcun dato rilevante sulla natura del Servizio che forniamo.
- 19.16 Potrete cedere un Contratto di Servizio con nostro preventivo consenso scritto che non sarà negato senza ragione nel caso di cessione a un'entità di

solidità finanziaria equivalente e che soddisfi i requisiti da noi posti. Potremo cedere un Contratto di Servizio, diritti od obblighi contenuti in uno dei Contratti di Servizio senza il vostro consenso, dandovene preavviso.

- 19.17 Potremo cedere alcuni degli obblighi contenuti in uno dei Contratti di Servizio su base periodica, anche ai nostri Affiliati sempre che rimaniamo responsabili in via principale nei vostri confronti per l'adempimento dei nostri obblighi contenuti in tale Contratto di Servizio.
- 19.18 Potremo trattenere qualsiasi delle Vostre Apparecchiature che sono nelle nostre sedi finché tutte i costi dovuti in base ai relativi Contratti di Servizio non siano pagati nella loro totalità. Potremo disporre di tali Apparecchiature in qualsiasi maniera, incluso per compra-vendita privata, e senza esser obbligati a procedere secondo la legge federale sull'esecuzione e sul fallimento e di applicare qualsiasi ricavato della vendita dapprima ai costi di tale vendita e secondariamente al pagamento delle somme dovute. In aggiunta, potremo riprendere le Vostre Apparecchiature al loro valore di mercato.
- 19.19 Potrete risolvere il Contratto di Servizio senza oneri aggiuntivi, qualora effettuassimo un cambiamento dei Servizi che sia materialmente pregiudizievole per voi. Dovrete darci avviso di tale risoluzione. Noi vi daremo almeno un preavviso di un mese prima di effettuare tale cambiamento.
- 19.20 Ci informerete immediatamente di qualsiasi cambiamento nella denominazione della vostra società o attività, indirizzo, forma societaria o dettagli bancari e, nel caso di sottoposizione a procedure concorsuali nei vostri confronti (o relative a beni o aziende della vostra società), ci informerete immediatamente. In assenza di tali comunicazioni, qualsiasi comunicazione relativa al Contratto di Servizio sarà effettuata come se tali cambiamenti non si fossero verificati.
- 19.21 Noi possiamo essere contattati in uno dei seguenti modi:
- | | |
|------------|--|
| (website) | www.colt.net |
| (email) | ch.info@colt.net |
| (telefono) | +41 (0)58 560 16 00
Fax +41 (0)58 560 26 10 |
| (posta) | Colt Technology Services
GmbH, Mürtchenstrasse 27, CH-
8048 Zurigo, Svizzera |
- 19.22 Ogni Contratto di Servizio sarà sottoposto alla legge svizzera e sarà assoggettato all'esclusiva giurisdizione del Foro di Zurigo. Avremo diritto di intentare un'azione legale contro di voi pure alla vostra sede principale/luogo di domicilio. Vi informiamo che le controversie tra voi e noi possono anche essere presentate al tribunale di conciliazione (come può essere deciso di volta in volta dall'OFCOM).

20. Condizioni per il servizio voice

Se avete ordinato da noi un servizio voice, vengono applicate inoltre le seguenti condizioni di contratto aggiuntive:

- 20.1 Il vostro numero di telefono sarà visualizzato sull'apparecchio della parte chiamata (indipendentemente dal fatto che il chiamante sia inserito oppure non nella rubrica telefonica). Potete richiedere la soppressione permanente della visualizzazione del numero oppure la soppressione selettiva in funzione delle telefonate. Per ragioni tecniche, non possiamo garantirvi che il vostro numero sia visualizzato o soppresso in determinate circostanze, soprattutto quando le chiamate sono effettuate da o su una rete di terzi e in caso di SMS/MMS. La visualizzazione del numero non può essere soppressa in caso di chiamate verso numeri di emergenza/servizio.
- 20.2 Avete l'opzione di attivare il blocco sui seguenti gruppi di numeri: 0900x e/o 0906x; accesso bloccato a tutti i servizi di SMS e MMS pay-to-use o solo ai servizi SMS e MMS per adulti.