

Condizioni generali

Vendita dei Connectivity Services

Versione marzo 2023

1. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni generali per la vendita dei Connectivity Services si applicano alla fornitura di servizi di telecomunicazione da parte di Axpo Systems SA. I servizi forniti da Axpo Systems sono specificati nel separato contratto di fornitura dei Connectivity Services.

2. Definizione dei termini

Axpo o **Axpo Systems SA** indica, nelle presenti Condizioni generali, Axpo Systems SA.

Committente indica, nelle presenti Condizioni generali, la parte che stringe con Axpo un accordo scritto per l'erogazione della fornitura descritta all'art. 1.

Le **cause di forza maggiore** comprendono gli eventi che Axpo non può impedire nemmeno esercitando la dovuta diligenza, indipendentemente dal fatto che riguardino Axpo, il committente o terzi. Tra questi eventi figurano ad esempio epidemie, mobilitazioni, conflitti bellici, disordini, gravi problemi operativi, infortuni, conflitti lavorativi, ritardi o errori nella consegna delle materie prime necessarie, prodotti -semilavorati o finiti, lo scarto di importanti pezzi, atti delle autorità od omissioni, ostacoli al trasporto, eventi naturali.

Per **servizi** si intendono gli specifici Connectivity Services forniti da Axpo al committente secondo quanto previsto nel contratto di fornitura dei Connectivity Services (costituito dal "contratto generale per la fornitura dei Connectivity Services" e/o dai relativi contratti specifici per la fornitura di tali servizi, ivi compresi allegati) concluso tra Axpo e il committente.

Per **infrastruttura del committente** si intendono le apparecchiature, i sistemi, i cavi e i dispositivi forniti dal committente e utilizzati insieme all'infrastruttura di rete per il funzionamento dei servizi.

Per **infrastruttura di rete** si intendono le apparecchiature, i sistemi, i cavi e i dispositivi forniti da Axpo Systems a titolo gratuito e che rimangono di proprietà di Axpo Systems e/o di terzi per la fornitura dei servizi al committente.

SLA (Service Level Agreement) indica la disponibilità, il tempo di reazione e i tempi di inattività in caso di guasti.

Contratto descrive l'accordo scritto stretto tra le parti contrattuali per l'erogazione delle forniture descritte in esso.

L'**oggetto del contratto** comprende le forniture descritte nel contratto o nell'ordine.

In forma scritta o **scritto** significa tramite un documento sottoscritto da entrambe le parti contrattuali o tramite lettera, fax o e-mail o altra forma pattuita da entrambe le parti contrattuali.

3. Stipulazione del contratto

3.1. Il contratto è stipulato alla ricezione della conferma scritta di Axpo dell'accettazione dell'ordine (conferma dell'ordine).

3.2. Le presenti Condizioni generali valgono se dichiarate applicabili da Axpo all'interno dell'offerta o della conferma dell'ordine. Eventuali condizioni diverse del committente sono valide solo se sono state accettate espressamente e in forma scritta da Axpo.

3.3. Tutti gli accordi e tutte le dichiarazioni delle parti contrattuali aventi effetti giuridici richiedono la forma scritta per essere validi.

4. Oggetto del contratto

L'oggetto del contratto è costituito dalle forniture riporate in forma esaustiva all'interno del contratto o della conferma dell'ordine, compresi eventuali allegati.

Eventuali modifiche e integrazioni sono valide solo se sono state confermate in forma scritta da entrambe le parti.

5. Obblighi informativi in capo al committente

5.1. Il committente dovrà comunicare ad Axpo la presenza di eventuali impianti tecnici o di altro tipo che potrebbero essere danneggiati durante l'installazione dell'infrastruttura di rete.

5.2. Il committente dovrà fornire ad Axpo tutte le informazioni necessarie per la fornitura dei servizi.

6. Obblighi contrattuali di Axpo

Axpo si impegna a eseguire l'ordine in maniera professionale, puntuale e con personale qualificato. Il committente autorizza Axpo ad avvalersi di terzi selezionati da Axpo per adempiere ai propri obblighi contrattuali.

7. Installazione dei servizi, attivazione e segnalazione di eventuali difetti

7.1. Una volta che il servizio è stato installato e messo in funzione, sarà attivato da Axpo (attivazione), che confermerà al committente l'avvenuta attivazione.

7.2. Il committente è tenuto a comunicare per iscritto ad Axpo eventuali difetti entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della conferma di avvenuta attivazione. Se i difetti vengono segnalati nelle forme e nei tempi previsti, il servizio si intenderà accettato solo dopo che i difetti saranno stati eliminati e le specifiche concordate saranno state rispettate. Se il committente non comunica i difetti nelle forme e nei tempi previsti, il servizio si intenderà comunque accettato alla data di attivazione.

7.3. Axpo si riserva inoltre la facoltà di affidare il lavoro a dei subappaltatori.

8. Licenze, autorizzazioni, permessi

- 8.1 Il committente è personalmente responsabile del rilascio di qualsiasi licenza, autorizzazione o permesso necessario per l'installazione dell'infrastruttura del committente nei suoi locali.
- 8.2 Il committente autorizza Axpo, nei limiti del suo potere di disposizione, a utilizzare tutte le necessarie licenze, autorizzazioni e permessi ottenuti nella misura in cui siano necessari per l'installazione e la manutenzione dell'infrastruttura di rete.
- 8.3 Il committente si impegna a essere sempre in possesso di tutte le licenze, autorizzazioni e permessi necessari per l'utilizzo delle infrastrutture che sono o devono essere collegate all'infrastruttura di rete. Il committente si impegna inoltre a non utilizzare i servizi in alcun modo che possa comportare una violazione di licenza da parte di Axpo in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente pattuiti.

9. Modifiche e lavori di manutenzione

- 9.1. Axpo ha il diritto di modificare o adattare in qualsiasi momento i servizi o l'infrastruttura di rete. Dette modifiche dovranno essere comunicate al committente, per quanto possibile, con un mese di anticipo. Axpo dovrà comunicare al committente per iscritto eventuali lavori di manutenzione e di modifica con almeno sette giorni di anticipo.
- 9.2. Su richiesta del committente, Axpo si impegnerà a sospendere la fornitura dei servizi al di fuori del normale orario di lavoro (dalle ore 08:00 alle ore 17:00 nei giorni lavorativi).

10. Gestione rete

Axpo gestirà un service desk per il monitoraggio, la manutenzione e l'assistenza tecnica, disponibile sette giorni su sette, 24 ore su 24, mentre il personale *in loco* offrirà assistenza di giorno nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì.

11. Guasti e difetti

- 11.1. In caso di difetti, guasti o limitazioni alla disponibilità dei servizi, è necessario contattare il service desk. Axpo cercherà di risolvere i problemi nel minor tempo possibile. Se necessario, un tecnico dell'assistenza si recherà sul posto nei giorni lavorativi durante il normale orario di lavoro entro cinque ore dal ricevimento della segnalazione.
- 11.2. La risoluzione dei problemi da parte di Axpo è a carico del committente, salvo che si possa dimostrare che i problemi sono stati causati da Axpo o dai suoi subappaltatori.

12. Interruzione dei servizi

Se sono necessarie interruzioni programmate dei servizi, il committente ne sarà informato con 30 giorni di anticipo. Se possibile, si terrà conto dei suoi interessi. Il committente non potrà richiedere alcun rimborso in caso di interruzioni programmate.

13. Installazioni e attrezzature in loco

- 13.1. Spetta al committente occuparsi delle installazioni nei suoi locali. Il committente dovrà assicurarsi che esse siano state eseguite almeno cinque giorni lavorativi prima della data di attivazione prevista.
- 13.2. Se per motivi operativi è necessario collocare un'infrastruttura di rete nella sede del committente, quest'ultimo metterà a disposizione gratuitamente l'ubicazione e l'alimentazione elettrica, ivi compresa la rispettiva interfaccia, e si farà carico dei relativi costi per l'energia elettrica necessaria.

- 13.3. Il committente è responsabile delle condizioni ambientali nel rispettivo locale (temperatura ambiente tra +5/+30°C, umidità dell'aria 10 - 90% di umidità relativa, non condensante).

14. Infrastruttura di rete

Il committente si impegna a installare l'infrastruttura di rete seguendo le istruzioni di Axpo; a non spostare, modificare o alterare l'infrastruttura e a non interferire in altro modo; a far eseguire riparazioni, lavori di manutenzione o altri interventi all'infrastruttura solo da persone autorizzate da Axpo; a non rimuovere, modificare o cancellare etichette o scritte nell'infrastruttura. Axpo dovrà essere autorizzata a ispezionare e testare l'infrastruttura su sua richiesta.

15. Accesso

Il committente dovrà garantire ad Axpo l'accesso ai propri locali, all'infrastruttura di rete e alla rete in qualsiasi momento, per consentire la fornitura e la manutenzione dei servizi. Il committente dovrà mettere gratuitamente a disposizione di Axpo le strutture e i locali necessari per la fornitura dei servizi, nonché l'energia elettrica necessaria per il funzionamento di tali servizi.

16. Norme di sicurezza

Il committente dovrà garantire sempre che l'infrastruttura di rete sia conforme alle norme di sicurezza nazionali vigenti in materia e che le stesse vengano costantemente rispettate. Il committente dovrà inoltre assicurarsi che l'infrastruttura di rete sia compatibile con i servizi forniti da Axpo. Axpo si riserva il diritto di bloccare la connessione a tutte le infrastrutture del committente se, a suo avviso, tali infrastrutture potrebbero causare la morte, lesioni personali o danni alle proprietà di Axpo o di terzi, o compromettere in modo significativo la qualità dei Connectivity Services o della rete. Se Axpo deve effettuare installazioni nei locali del committente, quest'ultimo dovrà informare Axpo di eventuali rischi per la salute e per il lavoro e suggerire le necessarie misure di protezione.

17. Prezzi

I prezzi e le condizioni sono indicati nell'allegato al contratto di fornitura dei Connectivity Services e possono essere cambiati all'inizio di ogni singolo rinnovo del contratto. Le modifiche saranno comunicate al committente per iscritto almeno due mesi prima della loro entrata in vigore. Le variazioni di prezzo entreranno in vigore a meno che il committente non disdica il relativo contratto di fornitura dei Connectivity Services entro il termine previsto.

18. Condizioni di pagamento

18.1. L'obbligo di pagare i servizi concordati inizia al momento dell'accettazione del servizio da parte del committente. I servizi concordati saranno fatturati in base alle tariffe e alle condizioni previste nella versione attuale degli allegati al contratto di fornitura dei Connectivity Services. Le fatture per i periodi di fatturazione parziale saranno emesse *pro rata temporis*.

18.2. Le fatture dovranno essere pagate senza alcuna detrazione entro 30 giorni dalla data di fatturazione. Se il committente non adempie a tale obbligo, sarà automaticamente in mora e dovrà pagare ad Axpo gli interessi moratori al tasso del 5% annuo sull'importo dovuto per ogni successivo giorno di mora.

19. Garanzia

Axpo garantisce lo SLA per i servizi a partire dalla data di attivazione. Tuttavia, il diritto di garanzia del committente è limitato alla riparazione o alla sostituzione dei servizi, se pattuito nello SLA.

20. Limitazione di responsabilità

Il committente è tenuto a non utilizzare o far utilizzare i servizi illegalmente. Egli si assume ogni responsabilità per il contenuto delle informazioni e dei dati trasmessi in rete.

Il committente è responsabile di tutti i danni da lui causati all'infrastruttura di rete per dolo o per negligenza. Il committente è responsabile anche dei danni causati, sia per dolo che per negligenza, alle apparecchiature installate nei suoi locali e di proprietà di Axpo dal mancato rispetto delle condizioni ambientali di cui sopra, nonché da incendi, allagamenti, esplosioni e furti (art. 13).

I lavori programmati dal committente come le interruzioni di corrente, il riaccoppiamento, la sostituzione di apparecchiature, il trasferimento di dispositivi ecc., che comportano un'interruzione del servizio di connessione monitorata attivamente da Axpo, dovranno essere comunicati per iscritto ad Axpo almeno un giorno lavorativo prima dell'esecuzione dei lavori in programma. Axpo dovrà essere immediatamente informata di eventuali interruzioni di servizio non programmate e causate dal committente. Axpo si riserva il diritto di addebitare al committente le spese sostenute in seguito al mancato rispetto delle presenti disposizioni. Axpo non risponde di eventuali danni derivanti da ritardi causati dal negato accesso ai locali del committente (art. 15).

Nei limiti consentiti dalla legge, Axpo non si assume alcuna responsabilità per danni diretti, indiretti o conseguenti (in particolare lucro cessante, perdite, risparmi non realizzati). Ciò vale sia per i danni subiti dal committente a causa di errori, guasti, interruzioni e/o difetti dei servizi, sia per le pretese avanzate da terzi nei confronti del committente in seguito a tali errori, guasti, interruzioni e/o difetti.

Se la qualità del servizio contrattualmente pattuita nella SLA non viene effettivamente raggiunta per colpa di Axpo, il committente ha diritto a una ragionevole riduzione della tariffa di connessione per il periodo in questione. Il committente non ha diritto ad alcuna riduzione se il difetto è dovuto a cause di forza maggiore o per colpa del committente.

21. Riservatezza

Le parti sono tenute a trattare con riservatezza tutti i piani, i disegni e i segreti commerciali loro rivelati in relazione al rapporto contrattuale. Esse si impegnano a trasmettere tali informazioni riservate a terzi solo previo espresso consenso scritto dell'altra parte contrattuale. Su richiesta di una parte, al termine del contratto dovranno essere restituiti tutti i documenti soggetti a riservatezza forniti dalla stessa all'altra parte; i dati e le informazioni conservati elettronicamente dovranno essere definitivamente cancellati.

22. Utilizzo da parte del committente o di terzi

Il committente può utilizzare i servizi forniti per i propri scopi o, previo consenso di Axpo, concedere il diritto d'uso a terzi. Ad ogni modo, il committente è tenuto a garantire che i servizi siano utilizzati in conformità alle disposizioni di legge.

23. Cessione del contratto

Le parti hanno il diritto di cedere a un terzo in qualsiasi momento i contratti associati alle presenti Condizioni generali, purché il terzo sia in grado di adempiere al contratto alle stesse condizioni delle parti. L'altra parte dovrà esserne tempestivamente informata e si dovrà tener conto, per quanto possibile, dei suoi interessi.

24. Risoluzione anticipata

24.1. Axpo ha il diritto di risolvere in qualsiasi momento il contratto di fornitura dei Connectivity Services, di sospendere i servizi o di bloccarli fino a data da destinarsi nel caso in cui:

24.1.1. il committente non rispetti i propri obblighi contrattuali e non ripristini le condizioni contrattuali entro il termine stabilito da Axpo;

24.1.2. il committente utilizzi i servizi in modo illegale o ne abusi per attività illecite;

24.1.3. il committente causi guasti o danni all'infrastruttura di rete o ad altri servizi o ad altri utenti;

24.1.4. il committente diventi insolvente; oppure

24.1.5. si verifichino cambiamenti normativi o legislativi.

24.2. Se il committente utilizza diversi servizi di Axpo, la comunicazione scritta di disdetta dovrà specificare il servizio da disdire.

24.3. Dopo la risoluzione del contratto di fornitura dei Connectivity Services, il committente dovrà garantire ad Axpo il necessario accesso ai suoi locali di modo che Axpo possa prelevare la propria infrastruttura di rete.

24.4. Nel caso in cui siano state effettuate installazioni o modifiche strutturali in relazione alla fornitura dei servizi da parte di Axpo, quest'ultima non è obbligata a riportare i locali del committente alle loro condizioni originali.

25. Protezione dei dati

Axpo si attiene rigorosamente alle disposizioni della legge federale sulla protezione dei dati personali. Questi sono trattati con la massima riservatezza e non vengono venduti né trasmessi a terzi. Axpo raccoglie, memorizza ed elabora solo i dati necessari per adempiere ai propri obblighi contrattuali, per monitorare le relazioni con i clienti, per garantire un'elevata qualità del servizio e per effettuare la fatturazione. I dati non personali del committente, come risultato della fornitura di servizi, possono essere memorizzati da Axpo sulla base della procedura tecnica utilizzata e in conformità con la legislazione applicabile. Il committente autorizza Axpo a utilizzare ed elaborare i suoi dati internamente e in relazione alle società del gruppo per garantire un servizio ottimale e per ricevere informazioni sulle offerte attuali di Axpo e delle sue società affiliate.

26. Trasferimento di informazioni

Qualsiasi informazione o materiale inviatoci sarà, a meno che non sia esplicitamente dichiarato il contrario, considerato NON confidenziale e saremo liberi di riprodurre, pubblicare o utilizzare in altro modo tali informazioni per qualsiasi scopo. Il mittente di qualsiasi informazione è pienamente responsabile del suo contenuto, compresa la sua veridicità, accuratezza e non violazione dei diritti di proprietà di qualsiasi altra persona, entità o società. Le informazioni personali forniteci saranno trattate in conformità con la nostra politica sulla privacy. La trasmissione sicura dei dati è garantita dalla politica di classificazione dei dati.

27. Disposizioni finali

Eventuali modifiche al contratto devono essere pattuite in forma scritta. Qualora una o più delle presenti disposizioni dovesse rivelarsi invalida, la validità delle restanti disposizioni non ne viene pregiudicata. Le parti pattuiscono di sostituire le disposizioni non valide con nuove disposizioni quanto più possibile corrispondenti allo scopo economico del contratto.

28. Legge applicabile e foro competente

Il contratto è regolato esclusivamente dalla **legge svizzera**, non trovando applicazione la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili (CISG)¹.

Il foro competente per il committente e Axpo è CH-5200 Brugg, il foro di esecuzione per committenti domiciliati all'estero è altresì CH-5200 Brugg. Axpo ha tuttavia il diritto di fare valere i propri diritti anche presso il domicilio del committente o innanzi a qualsiasi altra autorità competente, rimanendo esclusivamente applicabile la legge svizzera.

¹ United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods