

CONDIZIONI GENERALI DI EXION NETWORKS SA (CGEX)

1. Campo d'applicazione

Le condizioni generali (CGEX) regolano le relazioni tra Exion Networks SA (di seguito nominata "Exion") e le persone fisiche e giuridiche (di seguito nominato "cliente") nell'ambito di tutte le prestazioni di servizio erogate da Exion nella misura in cui non vi siano altri accordi scritti.

Versioni più aggiornate delle CGEX entrano in vigore automaticamente salvo il cliente le contesti per iscritto ed entro 30 giorni dalla data di pubblicazione delle nuove CGEX sul sito www.exion.ch.

2. Entrata in vigore, durata e disdetta

- 2.1. Il contratto di servizio è concluso con la firma del medesimo e l'accettazione da parte di Exion.
- 2.2. La durata del contratto è illimitata.
- 2.3. La durata minima del contratto è di due anni, salvo indicazioni contrarie con durata minima più elevata.
- 2.4. Terminata la durata minima contrattuale, la stessa viene rinnovata tacitamente di un ulteriore anno, e così via. Entrambe le parti possono disdire il contratto in ogni momento rispettando la durata minima e il rinnovo tacito, dandone comunicazione tramite lettera raccomandata e con un termine di preavviso minimo di 3 mesi.
- 2.5. Eventuali crediti residui non saranno rimborsati nel caso di disdetta da parte del cliente, ma quest'ultimo potrà beneficiarne fino al completo consumo.
- 2.6. Exion si riserva il diritto di interrompere il servizio senza alcun preavviso qualora il comportamento del cliente sia contrario alla legge e al buon costume, o se questo arreca danni ad Exion o ad altri clienti di Exion.
- 2.7. In caso di disdetta anticipata rispetto ai termini contrattuali da parte del cliente, Exion fatturerà una penale pari all'importo degli abbonamenti mensili (prestazioni di servizio fisse) moltiplicate per i mesi rimanenti alla regolare scadenza contrattuale, tuttavia almeno 300.- SFr.

3. Prestazioni del fornitore

- 3.1. Exion fornisce le prestazioni in base ai contratti di servizio stipulati con il cliente.
- 3.2. Tutti i prezzi e i servizi proposti possono essere cambiati in ogni momento e vengono adattati continuamente alla situazione del mercato. Con l'utilizzo dei servizi offerti il cliente accetta i prezzi e le condizioni attualmente validi.
- 3.3. I numeri di chiamata assegnati al cliente sono di proprietà del cliente come da disposizioni federali sulle telecomunicazioni.
- 3.4. Gli indirizzi IP assegnati al cliente rimangono di proprietà di Exion e non possono essere trasferiti a terzi.
- 3.5. I numeri di chiamata di rete fissa Svizzera che vengono trasferiti da un altro operatore telefonico ad Exion rimangono di proprietà del cliente, il quale

può richiederne per iscritto la migrazione verso un altro operatore.

- 3.6. Exion si riserva il diritto di rifiutare la portabilità dei numeri del cliente verso operatori terzi fino al completo saldo delle fatture scoperte, incluse eventuali penalità per disdetta anticipata come da punto 2.7.
- 3.7. Le tariffe in vigore in un determinato momento possono essere consultate sul portale www.exion.ch.
- 3.8. Adeguamenti e migliorie dei servizi non richiedono alcuna comunicazione scritta.
- 3.9. Il cliente ha diritto all'aggiornamento gratuito del software oggetto del presente Contratto per tutta la durata del medesimo a partire dalla data di attivazione del Contratto stesso. Gli aggiornamenti verranno applicati in modo trasparente e automaticamente da parte di Exion lato server e non comportano normalmente alcun disservizio per il cliente.

4. Consegna e pagamento

- 4.1. Le apparecchiature saranno consegnate all'acquirente all'indirizzo specificato, il quale si accerta del buono stato delle stesse e s'impegna ad installare le apparecchiature ricevute in locali adeguati e dotati di impianti di alimentazione elettrici idonei, corrispondenti alle specifiche tecniche richieste dal Fornitore ed alle normative generali.
- 4.2. Le modalità di pagamento delle apparecchiature e dei costi unici d'attivazione sono del 50% all'ordine con fattura 10 giorni e il rimanente 50% alla consegna con fattura 20 giorni.
- 4.3. La fatturazione delle prestazioni di servizio avviene secondo modalità di fatturazione anticipata di due mesi per quanto concerne le voci fisse (quali, ad esempio, abbonamenti, opzioni, canali flat-rate, etc.). Per quanto concerne le voci variabili (quali ad esempio i costi delle conversazioni o le opzioni a consumo, etc.), la fatturazione è posticipata al mese successivo al periodo in oggetto. Entrambe le voci vengono raggruppate in un'unica fattura, emessa con cadenza mensile.
- 4.4. Alla stipulazione di una nuova relazione contrattuale e in ossequio a quanto previsto dal punto 4.3, il cliente riceverà da Exion una prima fattura di 2 mesi anticipati a copertura delle prestazioni di servizio fisse. Per contro, in caso di disdetta, le ultime due mensilità fatturate comprenderanno solo le voci variabili.
- 4.5. Il cliente riceve mensilmente da Exion una fattura in franchi svizzeri, salvo accordi differenti. Se l'importo della fattura risultasse troppo basso per giustificare l'emissione, Exion può fatturare l'importo il mese successivo e così di seguito.
- 4.6. Il termine di pagamento è di 20 giorni dalla data della fattura, salvo situazioni particolari.
- 4.7. Qualora il cliente fosse in mora dei pagamenti, Exion si riserva il diritto di interrompere la fornitura dei servizi mediante comunicazione per iscritto.

Ogni sospensione comporta una tassa amministrativa unica di 100.- SFr che dovrà essere corrisposta assieme all'importo in mora prima di una successiva riattivazione.

- 4.8. Il cliente accetta che in caso di morosità dei pagamenti, il collegamento telefonico possa essere interrotto temporaneamente e sostituito con un messaggio automatico che annunci il mancato pagamento delle fatture, invitandolo a contattare il servizio clienti.
- 4.9. In caso di mancato saldo di tutti gli scoperti entro un ultimo termine di 15 giorni dalla data dell'interruzione della fornitura dei servizi, Exion si riserva il diritto di disdire unilateralmente il contratto con il cliente, dandone comunicazione scritta e richiedendo eventuali penalità previste dal punto 2.7.
- 4.10. Tutte le apparecchiature rimangono di proprietà di Exion fino ad avvenuto pagamento delle stesse.
- 4.11. In caso di apertura di una procedura esecutiva nei confronti del cliente da parte del Fornitore, il rappresentante legale del cliente si costituisce debitore solidale.

5. Servizio di assistenza

- 5.1. Il cliente ottiene il servizio di assistenza per tutta la durata del Contratto.
- 5.2. Il servizio di assistenza tecnica gratuito risponde solo a domande di carattere generale e non comprende le richieste di modifiche del servizio quali, ad esempio, impostazione di deviazioni, modifica di numeri d'interni, aggiunta di messaggi vocali, modifiche di segreterie telefoniche, riavvio di server, ecc. Questi interventi sono considerati ticket di servizio e vengono fatturati alle attuali condizioni tariffali.
- 5.3. Questo servizio da diritto al cliente di contattare telefonicamente o via e-mail il supporto tecnico negli orari indicati e secondo le seguenti condizioni:
 - assistenza tramite e mail e/o sistema di trouble ticketing.
 - assistenza telefonica.
 - assistenza hardware in garanzia fino a 1 anno dalla data d'installazione.
- 5.4. Il servizio tecnico è a disposizione tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie: 09:00 – 12:00 / 13:30 – 18:00 CEST (d'ora in poi "orari d'ufficio").
- 5.5. Il servizio di assistenza viene erogato solo se il cliente è in regola con tutti i pagamenti alle esatte scadenze contrattualmente pattuite.
- 5.6. Il servizio di assistenza non è tenuto a dare spiegazioni, informazioni o istruzioni sui sistemi operativi e sulle loro funzioni, né riguardo a qualsiasi altra infrastruttura elettrica, telematica o informatica non espressamente elencata in questo contratto.

6. Modalità di esecuzione degli interventi di assistenza

- 6.1. Ogni segnalazione di malfunzionamento viene tempestivamente presa in esame allo scopo di ripristinare il funzionamento nel più breve tempo possibile.
- 6.2. Le segnalazioni di malfunzionamento devono pervenire tassativamente mediante uno dei seguenti canali:

- Tramite il centralino di supporto tecnico al numero telefonico 0848 848 180 durante gli orari d'ufficio.
- Tramite il centralino di picchetto al numero telefonico 0900 900 180 al di fuori degli orari d'ufficio.
- Tramite l'e-mail support@exion.ch.

- 6.3. Qualora il cliente abbia sottoscritto un abbonamento di Service Level Agreement ("SLA") con Exion che prevede determinati tempi di reazione ed intervento, si applicano le disposizioni seguenti. In caso contrario, il servizio di assistenza non è garantito e viene erogato sulla base di un "best effort" a seconda della disponibilità.

6.3.1. Exion s'impegna a rispondere alle richieste d'intervento del cliente entro i "tempi di risposta" specificati nell'apposita documentazione contrattuale, prendendo in esame la problematica esposta e iniziando il processo di analisi e risoluzione del problema.

6.3.2. Le richieste di assistenza possono essere prese in esame i giorni lavorativi durante gli orari d'ufficio per la tipologia di fascia oraria "8 / 5" indicata sull'apposita documentazione contrattuale. Per contro, se la fascia oraria concordata è "24 / 7", le richieste possono pervenire in ogni momento, 24 ore su 24, giorni festivi compresi.

6.3.3. Per "presa in esame" s'intende una risposta, scritta o telefonica, da parte di un collaboratore di Exion.

6.3.4. Nel caso in cui Exion non rispetti i tempi di risposta concordati, verrà riconosciuta al cliente un'indennità per il disservizio pari a 100.- SFr per ogni ora di ritardo a partire dal tempo massimo in cui l'intervento era da eseguire. Detta indennità non è comunque liquidabile in contanti ma sarà scalata da futuri canoni d'abbonamento dei servizi Exion.

7. Esclusione del servizio d'assistenza

- 7.1. Nel caso le apparecchiature oggetto del Contratto dovessero essere riparate o comunque sottoposte ad interventi o manomissioni da parte di persone diverse dai tecnici accreditati da exion la stessa sarà esonerata da ogni responsabilità od obbligo di assistenza ai sensi del presente contratto, fermo l'obbligo del cliente alla corresponsione di tutte le somme previste ai sensi del presente Contratto.
- 7.2. Il Fornitore inoltre non sarà tenuto a fornire assistenza tecnica ed operativa allorché i danni o i disservizi siano causati da:
 - 7.2.1. uso improprio delle apparecchiature.
 - 7.2.2. incuria, negligenza, dolo degli operatori delle apparecchiature.
 - 7.2.3. sovralimentazione o sottoalimentazione di energia causate dalla disfunzione della rete.
 - 7.2.4. condizioni anomale di funzionamento determinate da sovraccarichi intenzionali o da esperimenti e cause similari.
 - 7.2.5. inosservanza delle norme di utilizzo tecnico-ambientali o delle disposizioni del

Fornitore relative all'impiego delle apparecchiature.

- 7.2.6. esecuzione di modifiche alle apparecchiature, installazione e disinstallazione delle stesse e servizi connessi alle operazioni di trasferimento delle apparecchiature.
- 7.2.7. malfunzionamento della linea internet o telefonica del luogo di installazione.
- 7.2.8. calamità naturali, quali alluvioni, inondazioni, terremoti, fulmini...
- 7.2.9. cause di forza maggiore, tra cui scioperi, sommosse, rivoluzioni, guerre, esplosioni ed ogni altra qualsiasi causa imprevedibile ed eccezionale
- 7.2.10. attacchi da parte di pirati informatici, abusi del servizio, violazioni della sicurezza della rete del cliente privato e simili.

8. Manutenzioni e disservizi

- 8.1. Il servizio è direttamente dipendente dalla qualità della linea Internet e della rete locale (LAN) del cliente. Nel caso in cui la rete locale (LAN) del cliente non permettesse l'uso corretto o stabile del servizio, è responsabilità del cliente provvedere alla corretta operatività della stessa.
- 8.2. Eventuali sospensioni ordinarie del servizio saranno rese note tramite e-mail almeno 24 ore prima.
- 8.3. Di norma le prestazioni e i servizi oggetto del contratto sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, illimitatamente e con riserva di problemi tecnici.
- 8.4. Exion non risponde espressamente per danni collaterali diretti o indiretti e per danni di terzi, come pure per perdite di dati e per casi di mancato guadagno.

9. Dettaglio delle chiamate e contestazioni

- 9.1. Il dettaglio delle chiamate è visibile sul portale clienti del sito cdr.exion.ch, l'autenticazione avviene tramite login con nome utente e password assegnatoli.
- 9.2. E' espressamente escluso l'invio dei dettagli di chiamata per iscritto, fatta eccezione per le statistiche mensili le quali vengono inviate in allegato alla fattura.
- 9.3. Al cliente è data facoltà di ricorrere entro 20 giorni dalla data di emissione della fattura, presentando per iscritto le proprie osservazioni. Trascorso tale termine si riterrà che il cliente abbia confermato tacitamente la correttezza della stessa e che ogni eventuale futura disputa è esclusa.
- 9.4. In ogni caso il cliente non viene esonerato dal termine di scadenza della fattura e dall'obbligo esplicito del suo pagamento fino ad avvenuta conferma scritta da parte di Exion.

10. Servizi prepaid

- 10.1. Prima di utilizzare il servizio, il cliente deve accertarsi di aver acquistato sufficiente credito sul suo conto utilizzatore.
- 10.2. Il cliente può eseguire la sua ricarica direttamente via Internet sul portale, eseguendo un login con il nome utente e password assegnatogli.
- 10.3. Il cliente non può richiedere il rimborso o lo storno del credito già versato.

11. Limite di credito

- 11.1. Exion si riserva il diritto di fissare un limite di credito per cliente o di chiedere il pagamento anticipato.
- 11.2. Qualora alla stipulazione del presente contratto sia verosimile ipotizzare che il fatturato mensile delle prestazioni di servizio superi i 1000.- SFr, oppure qualora vi siano dei dubbi sulla solvibilità del cliente, verrà richiesto un deposito di garanzia di un importo ritenuto sufficiente da Exion. In tal caso, Exion attiverà i servizi unicamente ad incasso avvenuto.
- 11.3. Qualora venga richiesto un deposito cauzionale e il cliente non lo corrisponda, Exion può rifiutarsi di prestare i servizi e anche sciogliere il contratto senza preavviso alcuno, senza con ciò dover alcun indennizzo.
- 11.4. Nel corso di un precetto esecutivo o dell'apertura di un processo fallimentare vale la stessa regola, se il cliente o il curatore fallimentare non possono fornire garanzie sul pagamento delle prossime fatture.

12. Protezione dei dati e delle trasmissioni

- 12.1. Exion utilizza i dati dei clienti nel pieno rispetto della legislazione relativa alla protezione dei dati. Il cliente si dichiara d'accordo che Exion elabori i suoi dati, nella misura in cui questo è necessario all'adempimento dei servizi richiesti.
- 12.2. Il cliente è d'accordo che Exion utilizzi i dati nell'esame della solvibilità e che riceva le relative informazioni.
- 12.3. Exion può utilizzare i dati del cliente per propri scopi statistici e per i conteggi con i suoi agenti di vendita.
- 12.4. Exion rispetta in linea di principio la massima riservatezza sui dati immagazzinati presso i propri server e prende regolari provvedimenti per tutelare la sicurezza delle proprie infrastrutture informatiche. Tuttavia, il cliente accetta che non è possibile garantire l'assoluta salvaguardia dei dati e svincola già sin d'ora Exion da ogni ripercussione legale (civile e penale) in caso di violazione della sicurezza delle proprie infrastrutture da parte di terzi non autorizzati.

13. Abusi, limiti e responsabilità

- 13.1. Le tariffe di telefonia flat-rate vengono fornite a clienti che ne fanno un regolare utilizzo all'interno di un contesto aziendale per il proprio traffico telefonico. Sono espressamente vietate la rivendita del traffico a terzi, le campagne di telemarketing, l'uso in call centers, nonché la generazione di traffico telefonico al di fuori dei volumi aziendali abituali.
- 13.2. In caso di abuso, Exion si riserva il diritto di interrompere immediatamente e senza alcun obbligo di preavviso la tariffa flat-rate in vigore e di commutarla in una regolare tariffazione a volume secondo le vigenti tariffe a consumo.
- 13.3. Per gli abbonamenti di telefonia a costo mensile fisso nullo (ad esempio ExionPhone Zero o Exion Voice Trunking con opzione a consumo), il cliente s'impegna ad utilizzare attivamente il proprio account per la telefonia fissa aziendale. Qualora il

cliente non generasse almeno l'importo minimo mensile di traffico telefonico concordato, Exion si riserva il diritto di fatturare comunque detto importo. Questo vale anche quale criterio d'applicazione di un eventuale disdetta anticipata secondo quanto indicato al punto 2.7 (disdetta da parte del cliente) e 4.9 (disdetta da parte di Exion).

- 13.4. Exion eroga i servizi al cliente solo a fronte dell'autenticazione mediante nome utente e password. Questi due parametri di sicurezza sono gli unici che Exion è tenuta a verificare, è perciò responsabilità del cliente che questi vengano conservati nel modo più sicuro possibile e che non siano utilizzabili da terzi non autorizzati.
- 13.5. Chiunque si autentichi ai servizi di Exion secondo quanto indicato al punto 13.4 è autorizzato ad agire per nome e per conto del cliente.
- 13.6. In caso di abuso, Exion si riserva il diritto di disdire unilateralmente e con effetto immediato il contratto con il cliente. Restano in vigore le penali di disdetta secondo quanto indicato al punto 2.7.
- 13.7. Exion fornisce delle musiche d'attesa predefinite e senza restrizioni d'uso particolari. Vengono accettate richieste di personalizzazione della musica d'attesa previo richiesta esplicita da parte del cliente. In tal caso il cliente è interamente responsabile della verifica delle vigenti disposizioni sul copyright e di ottenere, se caso, una licenza d'uso da parte del detentore del copyright. Exion non può essere ritenuta responsabile di potenziali infrazioni al diritto d'autore di terzi e delle potenziali ripercussioni di natura civile o penale che ne potrebbero derivare; ogni segnalazione in tal senso verrà girata al cliente.

14. Disposizioni finali e foro competente

- 14.1. Non sono riconosciuti accordi orali, affinché modifiche e complementi siano validi è necessaria la forma scritta.
- 14.2. La mancata validità di singoli punti del presente CGEX non pregiudica la validità degli altri.
- 14.3. Ogni questione legale tra il cliente e Exion sottostà al diritto svizzero.
- 14.4. L'unico foro competente è quello di Bellinzona, Svizzera.
- 14.5. Per quanto non espressamente citato in questo contratto fa fede il codice delle obbligazioni.