

## 1. Oggetto

Queste condizioni generali (qui di seguito "CG") regolano tutte le relazioni contrattuali (qui di seguito "Contratto di abbonamento") tra Orange Communications SA (qui di seguito "Orange") ed il cliente.

Il Contratto di abbonamento stipulato con il cliente comprende normalmente un modulo di sottoscrizione (i), le condizioni particolari di contratto (CPC) (ii), le condizioni generali particolari (CGP) (iii), il listino prezzi (iv) e le informazioni sul prodotto (v). Nel caso i documenti contenessero contraddizioni, si applicheranno le disposizioni del Contratto di abbonamento nell'ordine indicato da (i) a (v). Se le diverse versioni linguistiche del Contratto di abbonamento non fossero coerenti tra di loro, farà fede la versione in lingua tedesca.

Queste CG sostituiscono tutte le versioni anteriori esistenti delle CG.

## 2. Descrittivi di Servizio

Orange fornisce servizi nel campo delle telecomunicazioni nazionali ed internazionali e di Internet (qui di seguito "Servizi").

Orange concede al cliente, per la durata del Contratto, un diritto incedibile e non esclusivo di utilizzare i suoi Servizi in qualità di clienti aziendali finali nell'ambito dei descrittivi di Servizio applicabili e secondo la copertura esistente della rete. Tuttavia, non è possibile garantire un Servizio totalmente esente da interruzioni o da perturbazioni, particolarmente in caso di forza maggiore (valanghe, inondazioni, guerra, ordini imprevedibili delle autorità, guasti di corrente, virus, ecc.).

Le specifiche informazioni sul prodotto contengono i dettagli e le condizioni dei Servizi forniti da Orange. È possibile ottenere in qualsiasi momento informazioni sui Servizi disponibili in Svizzera e all'estero sul sito web di Orange, presso il Servizio Clienti o presso tutti i punti di vendita Orange. Le informazioni fornite sulla disponibilità dei Servizi hanno sempre un carattere indicativo. Spetta al cliente procurarsi ogni documentazione utile prima di utilizzare i Servizi.

Il cliente riconosce che potrà usufruire dei Servizi Orange solo nel caso che i requisiti contrattuali e tecnici siano stati rispettati.

Orange ha diritto di adattare o di interrompere i suoi Servizi in qualsiasi momento, senza preavviso. Con l'utilizzazione di un Servizio proposto o procurato da Orange, il cliente accetta le condizioni in vigore e il Contratto di abbonamento. In particolare modo non è permesso al cliente installare le proprie soluzioni "CallThrough" che non fanno parte della gamma di prodotti di Orange. Se il cliente effettua un'installazione di soluzioni "CallThrough" senza l'autorizzazione di Orange, quest'ultima ha il diritto di migrare il cliente verso un altro piano prezzi, senza alcun preavviso.

## 3. Obblighi particolari del cliente

### Servizi e apparecchi

Il cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi forniti nell'ambito del Contratto di abbonamento in modo conforme agli obblighi legali e contrattuali. Il Cliente è responsabile dell'utilizzo dei Servizi offerti da Orange anche se esso è stato effettuato da terzi.

Il cliente è inoltre responsabile dell'apparecchio utilizzato, ivi compresi gli accessori, in particolare modo per quanto riguarda l'installazione, la regolazione, il funzionamento, la conformità alla legge e la compatibilità con le reti di telefonia ed i Servizi utilizzati. Il Cliente deve astenersi dal diffondere i contenuti digitali senza una relativa autorizzazione/diritti.

### Schede SIM e numeri di telefono

Le schede SIM sono fragili e devono essere manipolate con cura. Orange sostituirà gratuitamente ogni scheda SIM restituita che presenti un difetto di fabbricazione. In tutti gli altri casi, Orange ha il diritto di fatturare al cliente la sostituzione della scheda SIM. Orange ha il diritto di sostituire la scheda SIM in qualsiasi momento.

Il cliente è in particolare responsabile del pagamento di tutti gli importi che gli vengono addebitati in seguito all'utilizzo dei Servizi. Questa responsabilità si estende anche ai beni o Servizi messi a disposizione da Orange o ad essa richiesti. Orange si riserva il diritto di limitare il numero di schede SIM o di altri Servizi per cliente privato o aziendale e di disattivare senza risarcimento alcune o tutte le schede SIM o i Servizi che eccedono il numero determinato. Orange ha il diritto di disattivare immediatamente tutte le schede SIM, previste da Orange esclusivamente per essere utilizzate per Office Flex di Orange, senza risarcimento (anche in caso di una sola connessione) se esse vengono utilizzate nei telefonini o in altri apparecchi mobili o fissi.

Il cliente è tenuto a rendere noti - entro 10 giorni dalla ricezione di una richiesta scritta di Orange - tutti gli utilizzatori delle schede SIM ed i Servizi di telefonia mobile ed il tipo di utilizzo concreto (ad esempio tipo di apparecchio). In caso di omissione, Orange potrà recedere dal Contratto come previsto dall'articolo 10.

## 4. Prezzi e condizioni di pagamento

I prezzi e le condizioni di pagamento dei Servizi sono definiti nel listino prezzi in vigore. Orange può modificare i prezzi in qualsiasi momento, senza preavviso, e informerà il cliente in modo appropriato.

Orange può subordinare la stipulazione di un Contratto di abbonamento e la fornitura di Servizi a limiti di credito, al pagamento di anticipi o di garanzie. Se esistono dei dubbi fondati sul fatto che il cliente rispetti i suoi obblighi di pagamento risultanti dal Contratto, Orange può - senza preavviso - limitare senza risarcimento i Servizi o rescindere il Contratto di abbonamento con effetto immediato.

Le informazioni sui prezzi del roaming internazionale e sulle opzioni tariffarie più vantaggiose possono essere ottenute sul sito web [www.orange.ch](http://www.orange.ch), tramite il numero 0800 700 700 o presso i punti di vendita di Orange.

Quando il Cliente si collega ad una rete estera, riceve inoltre un messaggio che lo informa dei costi massimi dei seguenti servizi di roaming: chiamate verso la Svizzera, chiamate in entrata, chiamate locali, invio di SMS e trasmissione dati (compreso l'invio di MMS). Il Cliente può disattivare e riattivare gratuitamente l'invio di questo messaggio Travel Info visitando il sito web [www.orange.ch/mioconto](http://www.orange.ch/mioconto).

I prodotti a base forfettaria sono forniti al cliente per un uso privato normale. Se il cliente eccede l'uso privato normale, Orange si riserva di prendere le misure appropriate per garantire una qualità di servizio ottimale a tutti i clienti. Tali misure comprendono la migrazione verso un altro piano prezzi, la riduzione della velocità di trasmissione, l'interruzione del servizio interessato e la fatturazione alla tariffa standard applicabile.

I crediti PrePay non saranno né rimborsati né trasferiti a un altro operatore.

Le fatture sono pagabili al più tardi alla data di scadenza indicata sulla fattura. Qualora né la data di scadenza né il termine di pagamento siano indicati, la fattura è dovuta 30 giorni dopo a sua data di emissione. Qualora il cliente non le contesti per iscritto prima della data di scadenza, le fatture sono considerate accettate. Gli addebiti effettuati da Orange sul conto dei clienti PrePay devono essere contestati per iscritto dal cliente entro 30 giorni a decorrere dalla chiamata in oggetto. In caso contrario, l'addebito è considerato accettato dal cliente PrePay. Il Cliente non può effettuare la compensazione di crediti vantati da Orange con eventuali crediti vantati dallo stesso nei confronti di Orange.

In caso di ritardo nel pagamento da parte del cliente, Orange ha il diritto di affidare ad un'agenzia di riscossione il recupero degli importi non pagati e di vendere i crediti a terzi in Svizzera ed all'estero. Per ogni sollecito Orange potrà addebitare al cliente una mora di almeno CHF 30.-. Inoltre, il cliente s'impegna a rimborsare ad Orange o ai terzi incaricati dalla riscossione tutte le spese generate dal ritardo nel pagamento.

## 5. Dati sul cliente / elenco

Nell'ambito della conclusione e durante la durata del Contratto di abbonamento, il cliente autorizza Orange a chiedere e a trasmettere informazioni che lo riguardano o dati relativi al suo comportamento di pagamento. Il cliente prende nota del fatto che i suoi dati saranno trasmessi a terzi in Svizzera e all'estero per l'esecuzione del Contratto. Orange e i suoi partner commerciali possono trattare i dati del cliente allo scopo di migliorare i propri Servizi o utilizzarli a fini di marketing e trasmettere questi dati a terzi in Svizzera e all'estero, a meno che il cliente non si opponga. Orange e/o i suoi partner commerciali potranno contattare il cliente per iscritto, per telefono o per SMS/MMS, nel quadro di attività di marketing Orange, tranne nel caso che il cliente lo escluda espressamente.

Il cliente deve informare immediatamente Orange di ogni cambiamento dei suoi dati personali che hanno un rapporto con il Contratto (in particolare un cambiamento di indirizzo).

Se il cliente lo ha indicato nel modulo di sottoscrizione, il suo numero di telefono verrà trasmesso a società che pubblicano elenchi, telefonici con l'autorizzazione alla pubblicazione. Gli altri dati che dovranno essere pubblicati negli elenchi dovranno essere stabiliti dal cliente separatamente. Il trattamento dei dati da inserire nell'elenco può essere affidato a terzi in Svizzera o all'estero.

## 6. Identificazione / soppressione e blocco dei numeri di chiamata

La rete mobile di Orange consente la visualizzazione del numero di telefono del cliente sull'installazione telefonica chiamante o chiamata. Se è tecnicamente possibile con un dispendio ragionevole, il cliente ha il diritto di richiedere a Orange la soppressione dell'indicazione del suo numero di telefono (per singola chiamata o in permanenza). Il Servizio di cui sopra non è disponibile per chiamate ai numeri di emergenza e al Servizio Clienti Orange.

Il cliente potrà chiedere il blocco integrale di tutte le chiamate uscenti verso i numeri di Servizi a valore aggiunto (numeri 090x, Servizi SMS e MMS a valore aggiunto, Servizi Wap e Internet a valore aggiunto che vengono addebitati sulla fattura del cliente), o limitatamente verso i Servizi a valore aggiunto a carattere erotico o pornografico. Nel caso di SMS o MMS a valore aggiunto, il blocco si estende anche alla ricezione.

Orange ha il diritto di bloccare automaticamente le comunicazioni sopramenzionate ai servizi a valore aggiunto a carattere erotico o pornografico per i clienti che non hanno ancora compiuto 18 anni.

L'attivazione e la disattivazione del blocco sono gratuiti.

## 7. Responsabilità per utilizzazione abusiva ed intercettazioni fraudolente

Il cliente è responsabile nei confronti di Orange dell'utilizzazione dei Servizi sottoscritti e dei diritti ad essi relativi, in particolare in caso di utilizzazione abusiva dei suoi apparecchi di rete fissa, dei collegamenti Internet e/o delle schede SIM. Allo scopo di ridurre al massimo i rischi di utilizzazione abusiva, le password del conto, i codici di identificazione personali ed ogni altra misura di protezione simile devono essere mantenuti confidenziali. Il cliente è tenuto a conservare le schede SIM al sicuro e ad osservare tutte le altre misure di sicurezza raccomandate.

In caso di rischio di utilizzazione abusiva (ad esempio in caso di perdita o di furto degli apparecchi e/o delle schede SIM), il cliente deve immediatamente informare per telefono il Servizio Clienti di Orange e confermare queste informazioni per iscritto. Qualora il cliente non si conformasse a questa obbligazione di dichiarazione, egli è responsabile di tutti i danni e di tutte le spese risultanti. Per motivi tecnici non può essere garantita una protezione completa contro gli accessi non autorizzati o le intercettazioni fraudolente da parte di terzi. Orange declina ogni responsabilità qualora si verificassero tali avvenimenti.

## 8. Limitazione di responsabilità

La responsabilità di Orange in caso di danni alla persona è illimitata. Orange è responsabile in caso di danni alle cose o al patrimonio causati per dolo o colpa grave per quanto una colpa le sia imputabile. La responsabilità di Orange in caso di ogni altro danno alle cose o al patrimonio causato per negligenza è limitata ad un importo equivalente al valore dei Servizi fatturati al cliente durante gli ultimi 12 mesi, ma al massimo ad un importo di CHF 20'000.-. Ogni altra responsabilità, in particolare in caso di danni indiretti o conseguenti (mancato profitto, risparmi non realizzati, sospensione dell'uso, ecc.) è, nei limiti della legge, espressamente esclusa.

Orange fa presente ai clienti i limiti della rete Internet e telefonica e i rischi collegati al suo utilizzo. Orange non si assume in particolare alcuna responsabilità per spamming, hacking, trasmissione di virus e altri tentativi di intrusione nel computer e altri terminali utilizzati e per i danni ad essi conseguenti. Orange esclude ogni responsabilità per danni causati da un'interruzione temporanea o permanente o da un ritardo dei Servizi o della rete, quali perdita di dati privati o commerciali, mancata disponibilità dei dati, ecc.

La responsabilità di Orange è unicamente limitata all'ambito dell'utilizzazione appropriata della propria rete e dei propri Servizi conformemente alle informazioni sul prodotto applicabili. Orange non è responsabile dei Servizi e beni ordinati a terzi e non fornisce alcuna garanzia ad essi relativa anche nel caso che Orange effettui la riscossione dei crediti di terzi.

Le emissioni prodotte dalle antenne e dalle altre installazioni radio così come quelle degli apparecchi telefonici possono perturbare il funzionamento di determinati apparecchi quali le protesi auditive, gli stimolatori cardiaci o altri apparecchi elettronici. Le misure di sicurezza e le restrizioni generali di utilizzazione (ad esempio alla guida di un veicolo o in un aereo) prescritte dai relativi produttori devono essere scrupolosamente osservate.

## 9. Diritti di proprietà intellettuale

Orange concede al cliente per la durata del Contratto di abbonamento un diritto non cedibile e non esclusivo per l'utilizzo dei Servizi. Tutti i diritti di proprietà intellettuale rimangono proprietà di Orange o dei relativi licenzianti.

## 10. Durata del Contratto e rescissione

Il Contratto di abbonamento entra in vigore alla data della sua firma da parte del cliente con riserva del risultato finale positivo della valutazione della sua solvenza, tranne nel caso che nel modulo di sottoscrizione sia stata fissata un'altra data. Orange potrà rifiutare la sottoscrizione di un Contratto di abbonamento nel caso un requisito non sussista o cessi di sussistere.

Il Contratto di abbonamento viene generalmente stipulato a tempo indeterminato, tranne nel caso nel contratto di abbonamento sia stata fissata una durata minima. Se il contratto di abbonamento non è stato rescisso entro i termini stabiliti della durata minima di contratto, esso si rinnoverà automaticamente di un altro anno. La durata minima di contratto stabilita nel contratto di abbonamento decorre dalla data di attivazione/trasferimento effettivo del cliente. Un'ulteriore durata minima può essere fissata al cliente nell'ambito di promozioni o di altre offerte scelte dal cliente.

I Contratti di abbonamento con una durata minima di contratto o con un rinnovo della durata potranno essere rescissi al termine della durata del contratto con un preavviso di 30 giorni. I Contratti di abbonamento con durata illimitata possono essere rescissi in un qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni. Tutte le rescissioni contrattuali dovranno essere effettuate entro i termini stabiliti, per iscritto o per telefono, presso il Servizio Clienti Orange. Salvo disposizione espressa contraria contenuta nelle Informazioni sul prodotto applicabili, il cliente

non ha diritto in caso di rescissione dal Contratto al rimborso dei pagamenti effettuati.

Orange ha il diritto di interrompere tutti i Servizi e di rescindere il Contratto di abbonamento senza preavviso e senza risarcimento in caso sorgano dubbi su un utilizzo dei suoi Servizi conforme alla legge o al Contratto (ad esempio in caso di ritardo nel pagamento, utilizzazione illegale o contraria al buon costume, distribuzione non autorizzata di Servizi a terzi, mancata sussistenza di un requisito per la fornitura di Servizi, utilizzazione di schede SIM per Office Flex in altri apparecchi, ecc.) o se la propria rete di telefonia mobile o le reti gestite da terzi ed utilizzate da Orange vengano pregiudicate qualitativamente dal tipo di utilizzo. Se il cliente durante il periodo contrattuale cambia Preselection Carrier o la società che offre il Servizio ADSL senza rispettare il termine contrattuale di rescissione, ciò equivarrà nei confronti di Orange quale rescissione contrattuale anticipata.

Orange potrà chiedere - per ogni rescissione di un Contratto di abbonamento non effettuata entro i termini previsti - il pagamento della penalità convenuta (vedere modulo di sottoscrizione), indipendentemente dal fatto che la rescissione contrattuale sia stata effettuata dal cliente o da Orange.

Orange si riserva il diritto di disattivare senza risarcimento tutte le schede SIM (ad eccezione delle schede SIM Orange PrePay) sulle quali non è stata effettuata alcuna comunicazione nei 90 giorni seguenti l'attivazione e di rescindere anticipatamente il Contratto di abbonamento. In tale caso, il cliente è tenuto a pagare le spese convenute per la rescissione anticipata del Contratto.

## 11. Modifiche del Contratto

Orange può modificare in qualsiasi momento le informazioni sul prodotto così come ogni altro elemento del Contratto di abbonamento, comprese queste CG, e, in tal caso, il cliente ne sarà informato nel modo appropriato. Qualora il cliente non accettasse le modifiche che gli sono sfavorevoli, egli ha il diritto di rifiutare per iscritto i Servizi modificati entro un termine di 30 giorni a decorrere dalla ricezione del preavviso o, in caso di una modifica importante del Contratto di abbonamento a sfavore del cliente, di rescindere il Contratto per iscritto entro lo stesso termine. La modifica di prezzi, bande larghe/velocità e della copertura di rete (indipendentemente dal fatto che la rete sia gestita da Orange o da terzi) dovrà essere accettata e non rappresenta una modifica essenziale delle Informazioni sui Prodotti o di altre parti del Contratto e non dà diritto in nessun caso al diritto di recesso descritto sopra.

Ogni richiesta di modifica del Contratto emessa dal cliente è sottoposta all'approvazione di Orange e può essere subordinata a determinate condizioni. Orange metterà in vigore le richieste accettate all'inizio del prossimo ciclo di fatturazione.

Il cliente prende nota del fatto che Orange può attivare il numero ed il piano prezzi ivi relativi e/o applicare le spese di rescissione anticipata del Contratto se il trasferimento del numero fallisce per dei motivi non imputabili a Orange.

## 12. Trasferimento dei diritti e degli obblighi

Ogni cessione di diritti e di obblighi che risultano dal presente Contratto di abbonamento o dalla distribuzione di Servizi a terzi è sottoposta alla previa approvazione scritta di Orange. Tale approvazione può essere rifiutata da Orange senza indicazione di motivi. Orange ha il diritto, senza la previa approvazione del cliente, di cedere i diritti e gli obblighi risultanti dal presente Contratto di abbonamento o l'intero Contratto a terzi e/o di utilizzare terzi per la fornitura dei Servizi.

## 13. Conciliazione, diritto applicabile e foro

L'Ufficio di conciliazione della telecomunicazione (Ombudscom) funge da intermediario tra i clienti e i prestatori di servizi, che si sono annunciati presso l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), nelle controversie che dipendono dal diritto civile che non riescono a risolvere in modo soddisfacente. L'Ombudscom è tenuto a una neutralità assoluta. L'Ombudscom non difende né gli interessi della parte che fa appello all'Ombudscom, né quelli della controparte. Così, l'Ombudscom non deve sottoporsi ad alcuna direttiva che viene dalle parti o da persone, organismi o istituzioni esterne alla procedura di conciliazione. L'Ombudscom non ha il diritto di imporre una soluzione. L'Ombudscom fa una proposta di conciliazione che sia una soluzione accettabile per le due parti.

Il Contratto di abbonamento è sottoposto al diritto svizzero. Il foro è, a scelta, Losanna o Zurigo. I fori imperativi sono riservati.

Renens, luglio 2010