

Condizioni Generali (CG) di Combined Networks Sagl

1. Ambito di applicazione delle Condizioni Generali

1.1 Le presenti Condizioni Generali (CG) si applicano a tutte le prestazioni, ai prodotti e ai servizi gestiti (Managed Services) forniti al cliente da Combined Networks GmbH (di seguito denominata "fornitore"), con sede a Zugo, Svizzera. Eventuali disposizioni diverse si applicano solo se concordate espressamente per iscritto tra il fornitore e il cliente.

1.2 Le disposizioni contenute nei contratti individuali e nel Service Level Agreement (SLA) in contrasto con le presenti CG prevalgono. Tutte le altre condizioni contrattuali, speciali o generali in contrasto con le presenti CG non saranno accettate dal fornitore non avranno alcuna validità nel rapporto tra il fornitore e il cliente.

1.3 Il programma fedeltà del fornitore è soggetto alle disposizioni del regolamento separato che stabilisce i requisiti di partecipazione, l'utilizzo dei punti fedeltà e tutte le altre condizioni applicabili. Il regolamento, nella sua versione aggiornata, è disponibile sul sito web del fornitore. In caso di conflitto tra le presenti CG e il regolamento del programma fedeltà, prevalgono le disposizioni del regolamento.

2. Conclusione del contratto

2.1 Il contratto tra il cliente e il fornitore viene stipulato mediante accordo o informalmente attraverso l'utilizzo dei servizi. Il contenuto e l'estensione delle prestazioni sono definiti nelle presenti CG o in eventuali accordi individuali.

3. Prestazioni del fornitore

3.1 Il fornitore offre i servizi con la massima diligenza possibile e secondo le proprie migliori capacità.

3.2 Il fornitore si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il tipo, l'estensione, il prezzo, le condizioni di fornitura e i canali di distribuzione dei servizi offerti e di rifiutare completamente la fornitura dei propri servizi in caso di ritardo nei pagamenti o di altre violazioni degli obblighi.

3.3 Il fornitore può trasferire completamente o parzialmente gli ordini a terzi o avvalersi di ausiliari per l'esecuzione dei servizi, senza previa informazione al cliente.

3.4 Salvo diverso accordo scritto, il fornitore non è obbligato a fornire supporto o servizi relativi ai dati e alle applicazioni del cliente ospitati.

3.5 Il fornitore si impegna a proteggere i propri sistemi con gli standard più recenti di sicurezza informatica.

4. Prezzi

4.1 I prezzi sono espressi in franchi svizzeri. I prezzi applicabili sono quelli in vigore al momento della conferma dell'ordine da parte del fornitore.

4.2 Le tariffe annuali per i servizi gestiti (Managed Services) devono essere pagate in anticipo per l'intera durata del contratto. Non è prevista alcuna restituzione in caso di risoluzione anticipata o mancato utilizzo.

4.3 I servizi di supporto non sono inclusi nelle tariffe annuali e verranno addebitati separatamente.

5. Obblighi del cliente

5.1 Il cliente si impegna a pagare il compenso concordato.

5.2 Il cliente è obbligato a prendere tutte le misure necessarie affinché il fornitore possa fornire i propri servizi al cliente. A seconda delle circostanze, ciò include la fornitura di informazioni e documenti adeguati, in particolare dati, testi, contenuti e software per il fornitore.

5.3 Il cliente si impegna a utilizzare i servizi del fornitore solo in combinazione con reti di dati e apparecchiature (componenti) previamente approvate dal fornitore. Le componenti non approvate saranno scollegate dalla rete del fornitore e riattivate solo quando saranno sostituiti da componenti approvati.

5.4 Il cliente si impegna a utilizzare i componenti software concessi in licenza o messe a disposizione dal fornitore esclusivamente per lo scopo concordato. Il fornitore non è responsabile per i danni e le spese derivanti dall'uso non conforme al contratto.

5.5 I messaggi e altri tipi di contatto, nonché eventuali risultati intermedi e finali, possono essere trasmessi dal fornitore al cliente tramite telefono, e-mail o posta. Per questo motivo, il cliente è obbligato a mantenere i propri dati di contatto aggiornati nei confronti del fornitore.

5.6 Il cliente è responsabile per l'acquisizione, l'aggiornamento e la manutenzione dei suoi dati ospitati. In particolare, deve garantire che i dati da salvaguardare siano assegnati all'area di backup concordata contrattualmente o che altre istruzioni siano comunicate per iscritto al fornitore.

5.7 Il cliente è obbligato a prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare qualsiasi violazione della legge o inadempimenti contrattuali. Inoltre, è tenuto a segnalare tutte le osservazioni del fornitore al fine di prevenire tali violazioni.

5.8 Qualora al cliente venga fornito hardware, quest'ultimo rimane di proprietà del fornitore e deve essere restituito alla fine del contratto nelle stesse condizioni in cui è stato consegnato.

In particolare, il cliente si impegna a non:

- noleggiare o prestare l'hardware;
- modificare l'hardware;
- rimuovere l'hardware o componenti.

5.9 Se il cliente utilizza, previo accordo con il fornitore, hardware o software propri in combinazione con l'infrastruttura offerta dal fornitore, si impegna a utilizzarli conformemente alle istruzioni del produttore ed è in particolare responsabile della manutenzione, delle riparazioni e della garanzia. Il fornitore mette a disposizione del cliente uno spazio nel centro dati, ma non è tenuto ad apportare alcuna modifica.

5.10 Il fornitore definisce con il cliente le persone autorizzate ad accedere al centro dati. Tali persone hanno il diritto di accedere al centro dati previo appuntamento con un tecnico del fornitore. A tutte le altre persone è vietato l'accesso.

6. Utilizzo

6.1 L'utilizzo delle infrastrutture del fornitore è consentito esclusivamente nel rispetto delle disposizioni di legge e delle condizioni contrattualmente concordate.

6.2 L'installazione di applicazioni/script ad alto consumo di risorse è consentita solo previo consenso scritto del fornitore. Quest'ultimo si riserva il diritto di revocare tale consenso con effetto immediato in qualsiasi momento.

Di seguito è riportato un elenco non esaustivo dei processi che sono in ogni caso vietati:

- Software peer-to-peer
- Scanner di rete
- Programmi / script / applicazioni di tipo brute-force
- Mail bombing / script di spam
- Proxy
- Software VoIP
- Server di giochi
- Bot, web crawler, server e client IRC
- Emulatori di terminale

È responsabilità del cliente verificare con il fornitore la conformità prima dell'installazione o dell'esecuzione di un'applicazione o di uno script.

6.3 L'utilizzo delle infrastrutture è consentito solo nella misura in cui non metta a rischio la sicurezza dei sistemi e delle reti. In particolare, devono essere evitate le seguenti azioni, salvo previa autorizzazione scritta:

- Accesso o utilizzo non autorizzato di dati, sistemi e componenti di rete
- Tentativi non autorizzati di eludere o violare le misure di sicurezza e autorizzazione
- Monitoraggio non autorizzato del flusso di dati e del traffico
- Tentativi di sovraccaricare il sistema tramite mail bomb, invii massivi o simili (il cosiddetto flooding)
- Tentativi di falsificazione o altra manipolazione delle informazioni di controllo nei pacchetti TCP/IP (intestazioni dei pacchetti)

7. Difetti

7.1 Il cliente deve comunicare per iscritto al fornitore eventuali difetti del servizio fornito entro cinque giorni dalla messa in funzione.

7.2 Il fornitore provvederà alla correzione del difetto secondo le disposizioni del contratto SLA e del contratto individuale. Sono escluse ulteriori rivendicazioni come la cancellazione del contratto, la riduzione del prezzo di acquisto o il risarcimento dei danni, nella misura consentita dalla legge.

7.3 Se non viene sollevata alcuna contestazione entro cinque giorni dalla prestazione del servizio, la prestazione si considera accettata.

8. Responsabilità

8.1 Il fornitore si impegna a offrire un alto livello di servizi professionali.

8.2 Il fornitore non si assume alcuna responsabilità per le dichiarazioni e le informazioni contenute negli annunci e nelle offerte. Il fornitore non fornisce alcuna garanzia per il risultato da raggiungere. Garantisce esclusivamente l'erogazione dei servizi promessi secondo lo standard di diligenza generalmente riconosciuto nel settore.

8.3 Ogni garanzia e responsabilità da parte del fornitore, dei suoi dipendenti e ausiliari è esclusa, salvo quanto previsto dalla legge.

8.4 La garanzia e la responsabilità sono esplicitamente escluse per i servizi offerti da terzi, anche se il fornitore li fornisce, elabora e intermedia per il cliente. Il fornitore non è responsabile per errori, vulnerabilità di sicurezza o malfunzionamenti in soluzioni software di terze parti. Le correzioni degli errori sono a pagamento.

8.5 Il fornitore rifiuta qualsiasi responsabilità e garanzia che potrebbero sorgere in relazione alla fornitura dei suoi servizi al cliente, nel caso di violazioni del dovere di diligenza dovute a negligenza lieve o media.

8.6 Il fornitore è responsabile solo per i danni al cliente che possono essere dimostrati come causati intenzionalmente o per grave negligenza. La responsabilità del fornitore è complessivamente limitata all'importo di una quota mensile. La responsabilità per danni conseguenti, indiretti e accidentali è esclusa in tutti i casi.

8.7 Nel caso in cui il fornitore non sia in grado di adempiere al contratto o di adempiervi nei tempi previsti a causa di forza maggiore o circostanze al di fuori del suo controllo, il fornitore non si assume alcuna responsabilità.

9. Diritti di proprietà intellettuale

9.1 I contenuti forniti dal fornitore dei suoi servizi sono protetti da diritti d'autore (copyright). L'utilizzo e il pagamento dei servizi da parte del cliente non comportano il trasferimento dei diritti di proprietà intellettuale.

10. Licenze

10.1 Tutti i diritti relativi alle licenze che il fornitore acquisisce e gestisce rimangono di proprietà del fornitore. Il cliente riceve un diritto d'uso non esclusivo per i componenti software. Il cliente è obbligato a fornire al fornitore le informazioni necessarie, in particolare il numero di utenti autorizzati o simultanei, nonché l'intensità d'uso, e a mantenerle aggiornate.

10.2 Il fornitore ha il diritto di sostituire o sospendere i componenti software, qualora l'utilizzo da parte del cliente venga impedito o compromesso da rivendicazioni di terzi.

11. Confidenzialità

11.1 Entrambe le parti, nonché i loro ausiliari, si impegnano a trattare in modo confidenziale tutte le informazioni che sono state fornite o acquisite in relazione ai servizi. Tale obbligo rimane valido anche dopo la cessazione del contratto.

12. Protezione dei dati

12.1 Il fornitore adotta tutte le misure ragionevoli per proteggere i dati memorizzati presso di lui. Gli accessi da parte di terzi ai dati memorizzati presso il fornitore o un partner contrattuale del fornitore non comportano alcuna responsabilità per il fornitore o i suoi partner contrattuali.

12.2 Il fornitore utilizza i dati del cliente per l'adempimento dei servizi offerti in conformità al contratto e alla legge, per mantenere la relazione con il cliente e per presentare offerte.

12.3 Il cliente acconsente pienamente alla memorizzazione e utilizzo dei propri dati da parte del fornitore. Il cliente può in qualsiasi momento vietare l'utilizzo e l'elaborazione dei propri dati per scopi di marketing.

12.4 Il fornitore è obbligato e autorizzato a comunicare informazioni del cliente a tribunali o autorità su richiesta di questi ultimi o di terzi.

12.5 In caso di subappalto a terzi, i dati necessari per l'esecuzione conforme dell'incarico da parte del terzo fornitore possono essere trasmessi.

13. Fatturazione, condizioni di pagamento e ritardo

13.1 Il cliente è obbligato a pagare integralmente tutte le fatture.

13.2 Le tariffe periodiche vengono fatturate in anticipo. Altri importi vengono fatturati al termine della prestazione del servizio. Il cliente si impegna a pagare l'importo dovuto entro e non oltre 10 giorni dalla ricezione della fattura. Se il cliente non adempiesse al pagamento entro il termine indicato, si considera in mora senza necessità di sollecito, al termine di tale periodo. Il tasso di interesse per il ritardo è del 10%.

13.3 Se gli ordini o gli ordini parziali venissero affidati da parte del fornitore a terzi, i costi di tali terzi possono essere addebitati al cliente già prima dell'inizio effettivo del lavoro.

13.4 Il fornitore può addebitare in qualsiasi momento i costi sostenuti fino a quel momento.

13.5 Il fornitore può addebitare al cliente costi aggiuntivi che sono direttamente o indirettamente legati alla violazione degli obblighi contrattuali da parte del cliente. Il fornitore informerà il cliente preventivamente per iscritto.

13.6 Se il cliente contesta una parte dell'importo della fattura o la sua adeguatezza, deve informare immediatamente il fornitore, ma comunque entro la scadenza del termine di pagamento, per iscritto. Dopo il termine di pagamento, la fattura si considera approvata.

13.7 Se il cliente presenta richieste infondate o insiste su diritti non previsti dal contratto e ciò comporta un aumento del carico amministrativo per il fornitore, quest'ultimo ha il diritto di addebitare tale onere aggiuntivo al cliente.

La tariffa oraria per l'elaborazione è di CHF 220.00, IVA esclusa, e comprende e-mail, telefonate, corrispondenza e altre attività amministrative relative alla gestione di richieste infondate o richieste di rimborso illegittime. Inoltre, eventuali costi comprovati, come le spese postali per lettere raccomandate o consulenze legali esterne, possono essere addebitati al cliente. Questo costo non si applica se la richiesta del cliente si rivela giustificata o se viene raggiunto un accordo reciproco.

14. Disdetta

14.1 Il contratto può essere disdetto rispettando un preavviso di tre mesi, con scadenza alla fine del mese. La data di risoluzione anticipata è alla fine del periodo contrattuale minimo. La disdetta deve essere inviata tramite lettera raccomandata.

14.2 Il fornitore ha il diritto di disdire il contratto senza preavviso in caso di violazioni sostanziali del contratto, se il cliente non pone rimedio alla violazione al contratto entro 30 giorni, in particolare nei seguenti casi:

- Errore di funzionamento che compromette il corretto funzionamento dei dati del cliente
- Violazione dei termini di utilizzo punto 6 del fornitore
- Inadempimento dell'obbligo di pagamento

14.3 In caso di disdetta, tutte le prestazioni già fornite dal fornitore devono essere remunerate come concordato.

14.4 Attraverso un accordo scritto con il fornitore, il cliente può trasferire il contratto a un terzo, a condizione che quest'ultimo non sia in concorrenza con il fornitore.

15. Backup dei dati

15.1 Il cliente stesso deve assicurarsi di avere una copia di backup adeguata dei propri dati.

15.2 Il cliente è tenuto a fare una copia di sicurezza dei dati che consegna al fornitore per l'esecuzione dell'incarico (ad esempio, file immagine, file di testo, ecc.). Il fornitore non può essere ritenuto responsabile per eventuali perdite di dati, né per danni e danni consequenziali derivanti dalla perdita dei dati.

16. Condizioni generali di terzi

16.1 Può accadere che parti dell'ordine o l'intero servizio non siano forniti dal fornitore stesso. Per questi servizi, possono essere applicati i termini e le condizioni corrispondenti delle rispettive terze parti coinvolte.

17. Clausola di invalidità parziale

17.1 Qualora una disposizione delle presenti condizioni generali dovesse risultare invalida o inefficace, le restanti disposizioni rimarranno valide ed in vigore. Le parti contraenti si impegnano, nel caso in cui una parte di queste condizioni generali sia invalida o inefficace, a sostituirla con una disposizione che si avvicini il più possibile, dal punto di vista economico, alla disposizione originaria.

18. Modifiche alle condizioni generali

18.1 Il fornitore si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni generali in qualsiasi momento. Esso è tenuto a informare il cliente riguardo a tali modifiche. Senza obiezioni esplicite da parte del cliente entro 30 giorni dalla comunicazione del fornitore, le condizioni generali saranno considerate approvate e accettate.

19. Legge applicabile, foro competente

19.1 Le presenti condizioni generali e il rapporto giuridico tra il fornitore e il cliente sono soggetti al diritto svizzero. Il foro competente è la sede legale del fornitore.

20. Altre disposizioni

20.1 Se il fornitore o il cliente non esercitano uno dei diritti previsti dal contratto o dai termini e condizioni generali, ciò non implica che si rinunci a tali diritti.

20.2 Le presenti condizioni generali sono state modificate l'ultima volta il 12 aprile 2025.